



## מבקר העירייה

דין וחשבון

על הביקורות השנתיות

בשנת 2016

2 אפריל 2017, ו' ניסן, תשע"ז

תוכן העניינים

<u>עמודים</u>	<u>עמודים</u>	
3		א- כתב הגשת דוח הביקורת לראש העיר
4		ב.- כללי
5-25		ג.- תקציר והמלצות
26-208		ד.- דוח הביקורת המפורט

לכבוד  
מר יוסי שבו  
ראש העירייה

**אדוני ראש העירייה,**

**הנדון: דוח על ממצאי הביקורת לשנת 2016**

בהתאם לסעיף 170ג הריני להגיש דוח על ממצאי הביקורת לשנת 2016, הדוח מפרט את העבודות שבוצעו והם כוללים גם את המסקנות וההמלצות. דוחות מסכמים אלו, נמסרו לך מיד עם ביצועם, ולחלקם כבר בוצעו ויושמו ההמלצות, וחלקם בהליך בדיקה, דוחות אלו לאחר הערותיך והשלמות במידה ויבקשו יועבר לוועדה לענייני הביקורת, ולאחר מכן לאישור המליאה ומשם לצוות לתיקון ליקויים שידון בדרכים ובמועדים לתיקון הליקויים ומניעת הישנותם. הדוחות השנה כוללים מעקב אחר יישום המלצות ביקורת שבוצעו בעבר, עבודות ביקורת חדשות לפי תכנית הביקורת, ביקורות מתוך נסיבות של קבלת תלונות כממונה על התלונות וכמבקר ועדת בניין עיר, ביקורות לפי דרישת ראש העיר, לפי דרישת הוועדת לענייני ביקורת ולפי פניות מאת מבקר המדינה. ליישום המלצות הביקורת ושיכלול כלי הביקורת חשיבות רבה לקידום וייעול המערכות הפועלות בעירייה, כשעבודת הביקורת מתבצעת על פי החוק, התקנות וההנחיות, תוך שמירה על המדיניות העירונית לפעולות למען ולטובת תושבי העיר. ברצוני לציין את שיתוף הפעולה מעובדי העירייה ואת פעולותיהם ליישום המלצות הביקורת.

בכבוד רב,



שלמה אליהו, רו"ח

מבקר העירייה

וממונה על תלונות הציבור

**ב. - כללי**

עבודת הביקורת השנה הייתה רחבה, והוקדשה בעיקר הליך ביצוע של עבודות מיזוג ללא מכרז, הטיפול הוטרנרי בנוגע להשגחה על בעלי חיים, בקרת קופת החינוך, מעקב ביצוע הנגשות עפ"י פעימות ודרישות חוק נוספות, בחינת הליך הטלת קנסות וטיפול בערעורים, הליך חיובי היטלים והעברת זכויות, שרותי גניזה במסגרת תרבות תורנית ומוסדות דת, טיפול בצרכי עובדים, ובחינת כינוי וועדות העירייה (חובה ורשות). כמו כן בוצעו מעקבים אחר ביקורות שנעשו בעבר, על מנת לבחון את הליכי ההתקדמות והשיפור בהם.

עבודת הביקורת התבססה על: חוקים, תקנות, נהלים, הנחיות, מידע ספציפי, מידע מקצועי ומשפטי, ובאה מתוך כוונה להביא את המיטב לתוצאות הביקורת בכדי שישפרו הליכי ביצוע בעירייה, ויהלמו עקרונות של טוהר המידות, היעילות והחיסכון ומתן שירות איכותי לתושב.

הדוח סווג השנה לפי היחידות המבוקרות (11 במספר), בכל אחת ניתן פירוט עפ"י נושאים, בסה"כ בוצעו השנה 88 ביקורות.

הנקודות החשובות שעלו השנה ושיש לתת עליהם את הדעת ותשומת הלב, הינם :

1. חוסר ארגון והתנהלות לקויה בשפ"ע בכל הקשור בביצוע עבודות מיזוג ללא מכרז.
2. תשומת לב נדרשת במחלקת התברואה בכל הקשור לפינוי אשפה ושמירת מכלים.
3. מניעת ניסיון פגיעה בוטרנר העירוני עקב האשמתו באי שמירת שלום הציבור.
4. בקרה על קופת החינוך כחלק מתוכנן ביצוע בקרות של קופות העירייה.
5. רגישות מתבקשת לבחינת קנסות בהיבט ציבורי, חוקי ואישי.
6. שיפור מתבקש בנושא של אבטחות מידע.
7. בניית מערך חישובי היטלים והעברת זכויות חדש נוכח הליקויים בהליך הקיים.
8. פיקוח הנדסי בבתים משותפים ככול שמתקבלות תלונות על פגיעה בפרטיות.
9. תקשורת מעוותת של נותני שירותי הנדסה עם הציבור הדורשת טיפול.
10. חוסר היענות לטלפונים בחינוך.

סעיף	עמ'	נושא	תקציר והמלצות ליישום	אחריות
1	26-29	מחשוב ותוכנות		
1.1	26	מעקב- הטיפול באימיילים המתקבלים בצור קשר מהאתר העירוני	<p>בדיקה שלישית ברציפות, העוקבת אחר מענה לתושבים, דרך ערוץ יצירת קשר ישיר עם המנהלים באמצעות האימייל שמטרתו מתן מענה קצר וישיר לתושבים, חשוב לציין כי הציבור רואה בקשר זה ערוץ משני בלבד, ועיקר פניותיו מבוצעים דרך המוקד העירוני. בדיקת המעקב העלתה כי קיים מענה מיטבי של רוב המנהלים, זולת: מחלקת תברואה ששם הייתה התנגדות לתקשורת זו, חינוך ספורט שאשתקד היה תקין, חינוך בתי ספר ורישוי עסקים, בנוסף התגלו ליקויים טכניים אצל גזברות, התובעת העירונית היועצת המשפטית, ושפ"ע הפרדה ששם חסרו סימוני טיפול. הגזבר הודיע שטופל, חינוך ספורט והתובעת העירונית ביקשו הבהרות לממצאי הביקורת. מבחינת המיילים שטרם נענו הראו כי הם עוסקים ב: תברואה- בפחי אשפה ומפגעים סביבתיים, רישוי עסקים- רישיונות לעסקים, חינוך ספורט- פעילות ספורט, חינוך בתי ספר-רישומים וערעורים.</p> <p><b>המלצות:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. על המנמ"ר לפרסם נוהל טיפול ב-"צור קשר".</li> <li>2. על מנהלת החינוך, מנהל הספורט, מנהל התברואה ומנהל הרישוי לעקוב לטפל ולסמן באימיילים המתקבלים בצור קשר.</li> <li>3. על מנהל איכות הסביבה, והתובעת עירונית לסמן את כל האימיילים לשם בקרה ומעקב.</li> <li>4. על מנהלת האתר לבצע טבלת ריכוז נתוני משוברים עפ"י התוצאות מחלקות ונושאים, ולמסור דיווח ניהולי אחת לחצי שנה.</li> </ol>	<p>מנמ"ר מ. א. חינוך מ. ספורט מ. תברואה מ. רישוי מ. א. סביבה ת. עירונית מ. אתר</p>
1.2	27	מעקב- אבטחת מידע נדרשת מעובדי הרשות	<p>בשנת 2014 נערכה ביקורת בכדי לבדוק את מידת ההערכות הגנת המידע הממוחשב וחשיפתו לסיכונים בהיבטים הקשורים לשמירה הנדרשת ממשתמשי המערכות הממוחשבות. מהבדיקה נמצא כי אין: נוהל האוסר התקנת/הסרת תוכנות מחשב, הוראות למשתמשים להגנת השימוש במחשב, הנחיות לעובדים להגנה משימוש לרעה של גורמי חוץ, הנחיות ל"כשלים" בפעילות שוטפת, הנחיות למשתמשים למתן תשומת לב מיוחדת וחובת דיווח ליחידת מערכות המידע על משתמשים ארעיים (אורחים), משתמשים חיצוניים, כמו גם על שימוש במידע פנים מחוץ למערכת, נוהל הבוחן את יעילות הכנסת מערכות חדשות ואו שדרוגם, עדכונם, ובחינה נדרשת למעברי מידע בין תוכנות, הנחיות לשמירת מערכות המחשב, וחסר גם סקר סיכונים של המשתמשים במערך המחשוב. ניתנו המלצות ונמצא כי נכתב נוהל מנחה לשימוש במערכות מחשב בעת הפעלת מצגות, כשאחריות ההפעלה מושתתת על האגף מארגן המצגת, נמסר מידע לעובדים על הגנות שנעשו והגנות נחוצות מפני מתקפות סייבר. <b>המלצות:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. הגברת מודעות העובדים לשמירת מערכות המחשב והתעלות השימוש בו,</li> <li>2. ביצוע סקר סיכונים של שימוש העובדים ואחרים במחשב על שלל תוכנותיו, ועריכת נוהל מקיף.</li> </ol>	<p>מנמ"ר</p>
1.3	28-29	מעקב- מידע לעובדים ממוחשב	<p>שקיפות ומתן מידע לעובדים עלתה מדרגה עת הוכן והתאפשר לעובדים לקבל מידע ממוחשב הכולל מידע אישי ומידע כללי הקשור לנושא השכר, ע"י הפעלת מערכת תיק עובד ממוחשב במערכת האוטומציה, כך שכל עובד יכול לצפות ולהדפיס תלושי שכר, טופס 101, ריכוז תשלומים, יתרות מחלה וחופש ועו', ולקבל מידע כללי רב בנושא השכר וזכויות עובדים. מערכת מידע נוספת המסופקת לעובדים היא הפורטל העירוני ובו רשימת טפסים ממוינת עפ"י יחידות העירייה, המאפשרים לפעול בנוחות תוך חסכון בזמן אל מול היחידות, וליחידות אפשרות ביצוע מהיר ויעיל יותר. נמצא כי השימוש בפורטל חלקי וכי פרסום נהלים נעשה רק ע"י חלק מהיחידות, גם נהלים חוצי ארגון נהלים חדשים ועדכון קיימים חסרים שם. לצד זאת יצוין כי טרם מוסד ט'101 מקוון. <b>המלצה:</b> 1. להמשיך ולקדם את הנגשת המידע והטפסים (כולל המקוונים) לעובדים.</p>	<p>מ.מ. שכר מנמ"ר גזבר</p>
1.4	29	מכרז למקרנים	<p>פנייה לביקורת מתוך חשש ללא ביסוס עובדתי מתוך רצון שהמבקר ישמש כלי בידי הפונה, נמצאה כתלונה קנטרנית וטורדנית.</p>	

	שפ"ע	30-79	.2
<p>מ.א. שפ"ע מנכ"ל</p> <p>נערכה בדיקת דרכי ההתנהלות של עבודת המזגנים, כשבבדיקה זו נבדקו: חשבונות ספקים, הזמנות, הצעות, השוואות מחירים, דרישות ביצוע, הוראות החוק ונוהל פטור ממכרזים, ועלה כי: העירייה עברה לאחורונה לביצוע מכרז פומבי, במקום הצעות פר הזמנת ביצוע, שם ספק יחיד לא שונה בהזמנות למרות שהפך לחברה, אחראי מיזוג ערך השוואות הצעות מחיר למרות שהוא פונה ומקבל הצעות, ממליץ על הקבלן ביצוע, מפקח על ביצוע, מאשר חשבונות ולעיתים מסייע לקבלנים בביצוע העבודה, לא נקבעו קריטריונים לקבלת הצעות מחיר, הצעות לא התקבלו במעטפות סגורות עפ"י נוהל חוצה ארגון ובלא צירוף טופס דרישה פנימית לביצוע עבודה כנדרש בנוהל חוצה ארגון- (03.01.01), נהלים חוצי ארגון לא עודכנו ורועננו, ליקויים בהצעות מחיר, חתימות פסולות בגוף הזמנה/הצעת מחיר, חותמות חסרות אישור ביצוע, הוכנו הזמנות לאחר ביצוע בפועל כולל קבלת חשבונות, התקבלו הצעות ביום ביצוע, אי יישום מלא של הנחיית הגזברות בעניין החתמת מחזיקי שטח על אישור ביצוע, הצעות ספק נכתבו ע"י אחראי המיזוג, חשבונית עסקה אושרה כהצעה, לא נוהל אינווסטר למזגנים, עפ"י תקנות העיריות (הסדר רכישות, ניהול מחסנים, רישום וניהול טובין), התשנ"ח-1998, כדאיות ביטוח אחריות מזגנים לא נבדקה, הועברה הזמנה בטרם אושרה בוועדת עבודות, נמצא שימוש בהצעת מחיר אחת כמובילה בעסקאות רבות, ובלא ששימשה תמיד כהצעה ממשית, נמצאה הזמנה כפולה שמערכת הבקרה העירונית עלתה עליו, נמצא שינוי מועד הזמנה ללא חתימה וללא שאפשר לזהות את התאריך שנכתב קודם המחיקה, לא התקבלו הצעות בסגנון אחיד מאותו ספק ולא התקבלו חשבוניות מס, נמצא דיווח לא ראוי לממונה על האנרגיה בשנת 2004, נרכשו מזגנים שחייבו בחינת עריכת מכרז, התגובות לממצאים במהלך הבדיקה היו ממנהל האגף שטען כי אפיון העבודה הינו כי יש לבצעה באופן מידי וללא שהות, ועל כן למהות הביצוע ניתנת קדימות ואחראי המיזוג שטען כי רישום ההצעה בכתב יד, היה עקב לחץ שהופעל במידית, דחיפות וכיפוף ספקים למחירי ריצפה, על כן <b>הומלץ</b> :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. עובד חרג מסמכותו על כן לזמנו לשיחת אזהרה אצל מנהל כוח אדם. –נערך.</li> <li>2. הדרכה לעובדי אגף שפ"ע לעבודה עפ"י נהלים.</li> <li>3. עדכון נוהל חוצה ארגון – הזמנות רכישות ועבודות ללא מכרז.</li> <li>4. הנחיית הגזברות שאין לקבל יותר הזמנות לאחר ביצוע. – נעשה.</li> <li>5. הקפדה על אופן קבלת הצעות, שתמחק במידה וישנה המילה הזמנה עם חתימה וחותרמת המציע, וכן תנאים שאינם קשורים להצעה, יירשם בהם תאריך ובשום אופן לא ייחתמו ע"י גורם מקבל בעירייה.</li> <li>6. כאשר ספק משנה את ישותו לפתוח לגבי כרטיס ספק חדש. (אפשר לקשר וליחס לקודם).</li> <li>7. השוואות הצעות מחירי ספקים לא ייעשו ע"י העובד האחראי לביצוע העבודה.</li> <li>8. הזמנות ללא מכרז ייעשו עם משלוח הצעות בכתב ויתקבלו במעטפות סגורות.</li> <li>9. להזמין חתימות חדשות ובהן המילה מאשר, שיהיו מעל שם מאשר החשבון.</li> <li>10. להקפיד על החתמת מחזיקי שטח על אישור ביצוע בצירוף חתימת אחראי המקום, ואחראי המזוג כמאשר.</li> <li>11. לנהל אינווסטר מזגנים בהתאם לתקנות העיריות (הסדר רכישות, ניהול מחסנים, רישום וניהול טובין), התשנ"ח-1998, ולתעד היסטוריית תיקונים של כל מערכת מיזוג.</li> <li>12. לצרף טופס דרישת עבודה לביצוע כאמור בנספח ד לנהל חוצי ארגון 03.01.01.</li> <li>13. הצעות קבועות מספקים במידה וברצון הצדדים שישמשו לעסקאות נוספות, יודגשו כך בגוף ההצעה, עם הגבלת לתקופה ולהיקף עסקה.</li> <li>14. שינוי מועד הזמנה יחייב התייחסות ראויה בעדכון הנהל. (היתר, חתימות, עריכה מחדש).</li> <li>15. אזהרה לבל לחרוג מסכום הפטור ממכרז- נעשה.</li> </ol>	עבודות מיזוג	30-44	2.1

		טיפול איכות הסביבה	45-51	2.2
	סמוך לצד הצפון מזרחי של העיר בסמיכות לבתי תושבי העיר, מצוי מנחת טיסנים השטחה המוניציפאלי של העיר רחובות, שלגביו קיימות תלונות מזה שנים על מפגעי רעש, מאמצים רבים עשתה העירייה כדי לסייע בעניין, כולל טיפול אישי של מנהל איכות הסביבה, מפגשים רשומים מוסמכות שלהם אחריות וזיקה לנושא, אשר גם הם בדרכם ניסו לטפל אך המנחת עדיין ממשיך לפעול כבעבר, למרות הסכנה שבו מחמת הקרבה לבתי תושבים וחסומים קו אווירי למטוסים קלים, (והשנה אף נגרם נזק מטיסן למטוס קל). מכיוון שלעירייה אין סמכות אכיפה כנגד מפעילי הטיסנים ככול שקיימת הפרעה מצדם, כשגם המנחת הוא שטח פרטי, פנה מנהל איכות הסביבה אל מבקר המדינה, אשר מצדו העביר את הטיפול למחלקה המטפלת במחלוקות בין רשויות. ממבקר המדינה טרם התקבל מענה, והביקורת תמשיך ותעקוב אחר ההתפתחות בנושא.	מעקב- מפגעי רעש טיסנים	45-49	2.2.1
	הבדיקה נועדה לבחון התאמת כמויות פסולת ממוחזרת לדיווח למשרד להגנת הסביבה, נעשו בדיקות סיכום כמויות וחישובים מתמטיים, והתאמות דיווחים לריכוז מסמכי שקילות אשר התקבלו מספקי השירות בהתאם לאפיון מוצרי הפסולת, ונמצא כי מממצאי הבדיקה תקינים.	התאמת כמות פסולת ממוחזרת לדיווח למשרד להגנת הסביבה	49	2.2.2
	תלונת תושבת אל מבקר המדינה כי שכונה במזרח העיר על ריחות שריפה משעות הערב עד שעות הבוקר למחרת, שאינו מאפשר אורח חיים תקין, הגורם לקשיי נשימה, מונע אפשרות יציאה לרחוב, ופתיחת חלונות בבית, פניות תושבי השכונה לעירייה, למשטרה הירוקה, ולמשרד להגנת הסביבה הייתה ללא הועיל. מהבדיקה עלה כי מקור הריחות אינו מצוי בשטח המוניציפאלי של העיר, סיור בשיתוף נציגות העירייה, איגוד ערים דרום יהודה, ועיריית רחובות, לא זיהה שריפת פסדים, אך נתגלו ממצאים המעידים על הקמת מדורות והבערת עצים באזור קיבוץ נצר סרני, ובכך עודכנה מנהלת היחידה הסביבתית במועצה אזורית גזר, ותשובה בהתאם נמסרה למבקר המדינה שהשיב כי הוא לא מוצא עילה להתערבותו.	מפגע ריחות שריפה	50-51	2.2.3
		<b>תברואה</b>	<b>52-55</b>	<b>2.3</b>
ר. עירונית מ.מ. תברואה	תלונת תושבת העיר על תופעה חוזרת של אי פינוי פח האשפה שבביתה, והתברר כי עקב עומס הפינוי מתאחר, הומלץ לציין באתר העירוני ייתכנות האיחור, החלפת מפת הפינוי למפה נגישה קריאה ברורה ומוגדלת, מתן מידע על שינויים בזמינות ובמועדי פינוי, מעקב על הצוברים כמויות אשפה גדולות, וחיבור משאיות האשפה לרשת תקשורת, השנה התברר כי הופסק פינוי האשפה הרטובה, אך באתר העירוני עדיין מופיעה מפה של אשפה רטובה, חיבור משאיות בצפיפים נבדק ע"י מנהל איכות הסביבה ואינו ישים. <b>המלצות:</b> 1. פרסום באתר העירוני: איחורים ושינויים בפינוי, החלפת מפת פינוי למפה נגישה ברורה ומוגדלת, הוצאת מפה רטובה מהאתר, והפנייה לפינוי מחזור תחת סעיף מחלקת תברואה. – בטיפול רכזת עירייה, כולל בחינת מתן מידע ב-GIS. 2. מעקב אחר הצוברים כמויות אשפה גדולות. 3. בסעיף איכות הסביבה באתר לבטל את הפרדת אשפה שאינה רלוונטית יותר.	מעקב-אי פינוי אשפה	52	2.3.1
ר. עירונית מ.מ. תברואה	דיירת בבניין טענה על חור בתחתית פח הזבל הגורם למפגע ריחות ולכלוך ואינו מטופל מזה שנה. התברר כי מנקה חדר האשפה פירק את הפקק ריקון של העגלה לצורך שטיפת העגלה ופגע בכף באטומו, העירייה אינה מספקת פקקים לעגלות כתולדה מפעולות אלו. <b>המלצה:</b> 1. פרסום לציבור הוראות מנחות לשטיפת עגלות אשפה לשם שימורם, להדריך על אופן הוצאה והחזרת הפקק, ולהודיע כי אובדן הפקק לא יביא לאספקת פקק חלופי ללא תשלום.	הטיפול בפחי אשפה	53	2.3.2
ר. עירונית מ.א. שפייע	תלונה מתושב על פח שבור ונראה רע על אף הניסיון לתקנו, התברר כי מדובר בפניה חוזרת כשבפעם הקודמת העגלה הייתה במצב סביר והפעם נדרשה החלפתה, אלא שכאן לא פנה המוקד העירוני על כן הטיפול התעכב. תלונה נוספת על פחים רעועים בסמיכות לעסק, ונמצא כי נפגעו עקב מיקומם וסופקו פחים חלופיים. <b>המלצות:</b> 1. לפרסם באתר העירוני ב "צור קשר", כי פניות שהחלו להיות מטופלות במוקד העירוני, אין להפנות המשכן ב-"צור קשר", 2. על מזכירות אגף שפייע, לערוך מעקב היענות אחר פניות תושבים ב "צור קשר", ולהביא לידיעת מנהל האגף.	החלפת עגלת אשפה	53-54	2.3.3
מ.מ. תברואה	ריכוז אשפה במכלים בודדים קודם הגעת משאית הפינוי הביא לתלונה אשתדק על יצירת מפגע, עקב נפילת זבל ממכלים עמוסים המתפזר	מעקב-איסוף מכלים	54-55	2.3.4

ר. עירונית	<p>בסביבה, ורעים רעים מזבל שנתר בפחים שנתרו ושלא נסגרו, נוכח הישנות המקרים הומלץ על פיקוח הדוק על פיניו האשפה. <b>המלצה:</b></p> <p>1. לפרסם באתר העירוני כי על הציבור לתת את תשומת לבו לצמצום פחים, להתרעע במקד העירוני, והטיפול יעשה בזמינות מידית.</p>			
מ.א. שפייע מ.מ. תברואה	<p>נמצאו זריקת פחים על הרצפה לאחר ריקונם, משאית עולה על פח מרוקן ופוגעת בו, השארת פחים לאחר ריקונם בכביש בצמידות לרכב חונה, וזריקת פחים לאחר ריקונם המביאה להישברותם פגיעה בדלתות תאי האשפה ולעיתים היעלמותם עקב השארתם מחוץ לפיר. בתוך כך נמסר כי תקלה במנגנון הרמת מכלי אשפה על גבי משאית האשפה גרם לנפילתם, ואי החזרת פחים לפיר נובע גם ממנקות שלא דואגות להחזירם. <b>המלצות:</b></p> <p>1. להדק פיקוח, 2. לתת הסברה עוקבת אחת לחודש לעובדי הקבלן, 3. להעסיק בתחום עובדים עם לקות קוגניטיבית.</p>	מפגע מפחי אשפה לאחר ריקונם	55	2.3.5
		<b>הטיפול הווטרינרי</b>	<b>56-75</b>	<b>2.4</b>
	<p>אב פנה לנציבות הטיל אחריות לנשיכת בתו הקטנה על הווטרינר העירוני בטענת התרשלות וקבלת החלטות שגויות. נוכח האשמות חמורות אלו, ותוצאותיהן הרות האסון, נעשה מאמץ לבדיקה לפרטנית, תוך איגום ידע פנימי וחינוכי, הבנה ובחינת החוקים וההנחיות הקשורים לעניין, ובחינת תפקוד הווטרינר. עם האב נוהלו שיחות בס הביע זעם כנגד הווטרינר, הטיל עליו את מלוא האחריות למרות שאירוע הנשיכה היה בת"א, ומבלי להביא בחשבון את מידת אחריות בעלת הכלב ושלו עצמו. טענותיו היו כי בהיות בעלת הכלב תושבת העיר, ולכלב עבר נשיכות חלה חובת מניעה על הווטרינר ושלא להחזירו לבעליו. מדובר בכלב גדול שהיה ללא מחסום בזמן טיול שבת בפארק הירקון שתקף את בתו בבטנה, היא נזקקה לפינוי בהול לבית החולים ולתפרים. מידת אחריות האב ובעלת הכלב למניעת האירוע לא נבדקה. ממצאי הבדיקה העלו כי: הכלב נרשם בפנקסי העירייה עת הייתה החלפת שמות בעלים, על סמך אירוע הנשיכה בביתר עלית 8 ח' קודם נרשם שם הכלב כמסוכן, מקרה אחד (אחריו) של נשיכה אירע בתחום העיר וטופל ע"י הווטרינר העירוני, לאחריו אירוע נוסף בנפת יזרעאל, ואחרון המדובר בת"א. האירוע בתחום העירוני הובא לידיעת הווטרינר 13 יום מהנשיכה ממשד הבריאות ובו התבקש לבדוק את בריאות הכלב, (המצב לא אפשר הסגרה עקב חלוף 10 ימים מהנשיכה), בו ביום הכלב נבדק ונמצא בריא, בעת הבדיקה לא ידע הווטרינר כי הכלב הוגדר קודם כמסוכן עקב מעבר לתוכנות רישום חדשה לכלבים ובגיליון אירוע זה נרשם כי הייתה התגרות בכלב. מידע על האירוע זה אופן הטיפול ומצב בריאותו לא נרשם במרכז לרישום כלבים, אירוע הנשיכה המאוחר יותר בנפת יזרעאל, טופל ע"י משרד הבריאות בעפולה שהעביר את הטיפול למשרד הבריאות בנתניה, המקרה נודע לווטרינר העירוני לאחר שחברה של בעלת הכלב הודיע לו על האירוע, הוא יעץ לה להעבירו להסגר מידי, וכך עשתה, גיליון הנשיכה לא הגיע לידי הווטרינר, והטיפול היה בידי במשרד הבריאות ברחובות, דווח נמסר למרכז הרישום, ככלל כל אירועי הנשיכה בעיר המובאים לידיעת הווטרינר מופנים ללשכת הבריאות ברחובות, שם נעשית בדיקה לננשך, ורופא משרד הבריאות מחליט אם הכלב יהיה נתון בהסגר, האירוע האחרון בת"א, לא הגיע לידיעת הווטרינר כמו גם העברת הכלב מבעליו לאימוץ, בדיקת העמדת פעולות הווטרינר אל מול דרישות החוק העלתה כי לא נפל פגם בהתנהלותו. מכאן שטענת המתלונן על קביעת כלב מסוכן ע"י הווטרינר אינה נכונה שכן הגדרתו ככזה הייתה קודם עם מקרה הנשיכה בביתר עלית, הרישום כאן היה עם העברת הבעלות, נעשה לו חיסון, נופק רישיון לשנה, ובמרכז הרישום הארצי נרשם כי הכלב מסוכן, טענתו להחזרת הכלב לחזקת הווטרינר לאחר אירוע הנשיכה בנפת יזרעאל אינה נכונה, הכלב הועבר לטיפול משרד הבריאות בנתניה וההסגר היה ברחובות, גם טענת המתלונן כי היות ובעלת הכלב תושבת העיר אזי הכלב נתון לאחריותו וסמכותו של הווטרינר העירוני אינה נכונה שכן האירועים והמאורעות כלל לא קשורים לווטרינר ולתחומי העירייה, המקרה היחידי של הנשיכה שאירעה בתחומי העיר, טופל באחריות וסמכות משרד הבריאות כאשר היה גם מונח בפניהם המידע של מרכז הרישום. בהוראות החוק ניתן חופש פעולה מלא לווטרינר להחליט על אופן הטיפול בכלב שנשך. משכך אין אמת בטענות המתלונן, ותשובה בהתאם נמסרה לנציבות. התועלת מהבדיקה היה עדכון בתוכנה החדשה של כלבים מעורבים מסוכנים.</p>	הטיפול הווטרינרי העירוני בעקבות נשיכת כלב	56-74	2.4.1
	<p>תלונה מתושבת כי בעת לכידת חתול רחוב בביתה אותה והסב נזק לרכושה. התברר כי החתול היה בן בית, צו הסגרה בגינו התקבל ממשרד הבריאות הגיע פקח וטרינרי במטרה ללכדו, ותוך כדי נפלו מספר תכשירי אמבטיה, ללא נזק.</p>	הטיפול הווטרינרי בלכידת חתול	74	2.4.2



2.4.3	74-75	הטיפול הווטרנרי במפגע ריחות מחוות סוסים	תלונת שכנים על שוכר שכן שהקים אורוות סוסים, מחזיק במקום 5 סוסים ו- 6 כלבים הגורמים למפגע ריח ורעש, עד כדי בלתי נסבלות, וכשכל הפניות בנושא לא סייעו לפתרון הבעיה. מהבדיקה עלה כי השוכר מחזיק חמישה סוסים ללא היתר כחוק, לפיכך הוא פנה לשוכר והבהיר לו את העניין החזקת בעלי חיים עפ"י החוק, במענה טען השוכר כי את הסוסים אין הוא מתכוון לפנות מכיוון שאינו היחיד המחזיק בסוסים באזור מגוריו, ובינתיים נקט מספר פעולות למזעור בעיית הריח, הסדיר רישיונות לכלבים, ובכלל מדובר בסביבה שבעברה הייתה כפרית, ובחלקים ממנה עדיין קיים צביון זה. תלונות בנושא המשיכו, עם זאת כמו הסוסים פחתה מ-5 ל-3. מתוקף סמכות הווטרנר מתאפשר סילוק הסוסים מהעיר, וחיוב השוכר בעלויות, מצד שני עדיפה פעולת הביניים להריסת האורווה שלא כחוק שיש בה משום הומניות ותרבותיות, ומעקב בנושא יימשך.
2.5	76-77	גינון	
2.5.1	76	מעקב- הטיפול בערוגה עירונית	נבלמה בהתערבות העירייה השחתת ערוגה אשר שימשה את בעלי מרכולים סמוכים לפינוי ואיסוף קרטונים, וכעת צפוי לבלוב ופריחה במקום.
2.5.2	76	עבודות טיפוח וגינון	תלונת תושב כי בחצרו התרומם אריח ונשבר בשל שורשי עץ ציבורי המצוי בסמיכות התבררה כלא נכונה משום שהבעיה משיח בתוך חצר המתלונן.
2.5.3	76-77	נוק לרכב בעת פינוי גזם	תלונה ממורה בתיכון על נזק לרכבה עת חנתה בחניה מסודרת ולאחר סיום הלימודים מצאה שריטות על רכבה, כתוצאה מעירום גזם בסמיכות לרכבה, לטענתה הוכחש כי נעשתה עבודה במקום, ופנייתיה לאחראי הביטוח העירוני נותרו ללא מענה, ציינה כי תלונתה נתמכת בעדות. התברר כי היה על המתלוננת להיפגש עם הקבלן ועמי להשלמת אימות ממצאי הבדיקה (שהצביעו יש דבר בגו), אלא שהיא סירבה והבדיקה הסתיימה.
2.5.4	77	מעקב- הטיפול בערוגה עירונית	תלונת תושבת כי משטח דשא לא נקלט כראוי התבררה כלא נכונה.
2.6	77-78	תקלה מתמשכת בתאורת רחוב	תקלות נשנות מידי חודש בתדירות לא קבוע של תאורת הרחוב, התבררה כנכונה, פקק ונתיך שהוחלפו לא פתרו את הבעיה, חברת חשמל בדקה ומצאה כי מדובר בתקלה אזורית שהשליכה על תאורת הרחוב, ועם הטיפול לא התקבלו פניות נוספות בנושא.
2.7	78	שילוט הכוונה בעת ביצוע שיפוץ	בעת ביצוע שיפוץ שביצע אגף שפ"ע באגף ההנדסה הוער כי הסרת שילוט ההפניה של בעלי תפקידים, גורם למבוכה בקרב הציבור הבא לקבל שירות והומלץ על שלוט זמני ובו גם יירשם שעות הקבלה. התברר כי תוך כדי הבדיקה הוכן והושם שלוט זמני ע"י מזכירת ההנדסה.
2.8	78-79	מעקב- צביעת מעברי חציה	אשתקד התקבלה תלונה בתחילת שנת הלימודים על אי ראיית מעברי החציה בסמיכות לבית ספר, נוכח זאת עולה חשיבות איכות הצביעה ומניעת השחיקה לשמירת שלום הציבור המצוי בדרכים, ברחבי העולם נעשים מאמצים לשפר את הטכניקות וסוגי הצבעים בהם משתמשים, עולה כי קיימים 4 סוגי מאפייני צבע, ואחד מהם היקר יותר כולל רכיבים פלסטיים עם מתכות כבדות ושחיקתו נמוכה מהשאר. <b>המלצה:</b> 1. לבחון שימוש בצבעים בעלי מקדם שחיקה נמוך בהתאמה לצרכי ומצב הכביש.
3	80-93	גזברות	
3.1	80	מעקב- דרישה להחזר ארנונה בגין חיוב שגוי של מחסן בבניין משותף	טיפול מתמשך בתלונה שהתקבלה וטופלה עוד בשנת 2014, התמשכה גם בשנת 2015 ובשנה הנוכחית, נוכח פניית אם בעלת נכס לנציבות תלונות הציבור על חיוב יתר בארנונה בגין מחסן ששויד בטעות לדירה עת בוצעו מדידות ברחבי העיר, הנושא נבדק ע"י הביקורת ונמצא יתרת זיכוי של 12 ש"ח, אלא שאת המענה סירבה לקבל, פנתה כאמור לנציבות, נמסרו הבהרות, והנציבות הודיע כי היא סיימה את הברור ללא התערבותה.
3.2	81	מתן הפחתה רטרואקטיבית בארנונה	פניית תושבת לקבלת הפחתה רטרואקטיבית בארנונה, לאחר מדידה העלתה את הצורך לבחינת ההתנהלות ומדיניות הגביה בנושא. והתברר כי ככול שאין מדובר ברשלנות לא ניתנות הפחתות רטרואקטיביות, ובכל מקרה אחר ההפחתה משנת הגילוי, ובמתן הנחות, אם יש טעות אז עפ"י נוהל ההנחה של לא יותר מ-3 שנים, ואם אין פועלים לפי הנחיות משרד הפנים מיום 19/04/12 על פיהם נקבעו קריטריונים למתן הנחות במועצת העיר (בישיבה מיום 30/05/12) כאשר בכל מקרה תונח בקשה על שולחנה של ועדת הנחות.
3.3	81	חיוב בדמי לימודים לאחר סיומם	תלונה על חיוב ביתר בכרטיס האשראי לאחר סיום לימודים, התבררה כשגויה מצד המתלונן שהתנצל על פנייתו.

3.4	81-83	הצפנת כרטיסי אשראי	<p>רכישת כרטיס להצגה בטלפון באמצעות חיוב בכרטיס אשראי ממאגר היסטורי קיים, הביאה לפנייה אלי מאחר ולא הסתפקה במענה שקיבלה, שכן לטענתה שמירת פרטי כרטיס האשראי ללא ידיעת בעלי הכרטיס אסורה, ונעשתה בניגוד להנחיות וכללי בטיחות מינימליים נדרשים. התברר כי כרטיסי האשראי מוצפנים ומאובטחים עפ"י תקן PCI, אשר מהווה תקן אבטחת מידע מהמחמירים שיש, והשימוש בהן נעשה לפי בקשה, במקרה דנן הוזנו 2 כרטיסים ע"ש האזרח, והופעל בטעות כרטיס אחד במקום השני, ולא הוגשה בקשה לתיקון שהייתה אפשרית, אלא הייתה הסכמה לחיוב, מדובר באירוע נקודתי בר שינוי, השימוש במאגרי בכרטיסי אשראי אינו פסול, מסייע בזמינות ונוחות, ונכון הדבר לבקש רשות קודם השימוש, ואם יש תקלה ניתן להמיר את החיוב בכרטיס אחר. ככלל השימוש בכרטיסי אשראי נעשה עפ"י הוראות חוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו, 1986, שיש בו הגנות על שימוש לרעה בכרטיס אשראי, וגם על עסקאות במסמך חסר. בעבר נבדקו תלונות על שימוש לרעה בכרטיסי אשראי מוצפנים ונמצאו כלא נכונות, <b>המלצה</b> : 1. לערוך נוהל לגבי תהליך השימוש בכרטיסי אשראי וחובת הצפנתם.</p>
3.5	83-88	בדיקת פתע של קופת החינוך	<p>בדיקת פתע של קופת החינוך עפ"י תכנית ביקורת העלתה כי מדובר בקופה שאינה מקבלת קהל, אך מהווה קופה מרכזית עבור מחלקת הספורט, מחלקת היסעים, חוגים, של"ח, השירות הפסיכולוגי, וע', עד לפרישתה לפני 5 שנים הועסקה עובדת יחידנית בתחום וכעת עוסקת בכך סגנית מנהלת מנהל ואמרכלות במשך יום אחד בשבוע, מחזור קופה שנתית 2.3 מ' ש, בכלל החינוך יש 2 קופות נוספות באשכול פיס ובאגף הנוער. ממצאי הבדיקה הצביעו כי : חסר נוהל, חסר הנחיות לניהול תקין של הקופה, תקבולים והפקדות אינם מטופלים באופן מידי, אי ניהול המחאות מעודדות, הנפקת קבלות אינה מיידית, חוסר הומוגניות בטיפול וגביית כספים, היעדר הכשרה הולמת לאחראית הקופה, אי "תוספת מנקו" מחזור לעוסקים בקופת החינוך, אי ניהול ערבויות, אי התארגנות נאותה לטיפול בשקים חוזרים, אי מינוי מחליפה בעת היעדרות. נוכח זאת <b>ההמלצות</b> הם :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. הכשרה מחייבת למי שמנהלות את הקופות בחינוך : קופה מרכזית, קופת הנוער, קופת חוגים באשכול פיס,</li> <li>2. עריכת נוהל מנחה לניהול הקופות,</li> <li>3. ניהול כספי ערבויות הצעת הגשה למכרז,</li> <li>4. זמינות יומית לטיפול בגביית כספי החינוך הכוללות הנפקת קבלות והפקדות,</li> <li>5. איסור על העברת כספים בין קופות.</li> <li>6. טיפול (לאחר הכשרה) בשקים חוזרים, כולל רישום ומעקב.</li> <li>7. קופת החינוך אמורה לקבל טיפול יומי, לפיכך יש להורות/להכשיר מי שתטפל באופן יומי בקופה.</li> <li>8. יש לאפשר גבייה דרך מרכז התשלומים באינטרנט,</li> <li>9. תשלום "תוספת מנקו" לעוסקים בגביית מזומנים והמחאות.</li> </ol>
3.6	88-89	<b>הטיפול בנכס</b>	<p>בחנית טיפול בפניה בבקשה לזיכוי מלא של נכס ריק, נמצא שטופלה עוד בטרם נעשתה הפנייה.</p>
3.6.1	88	הטיפול בנכס ריק	<p>בקשה לקבלת הנחת נכס ריק טרם אכלוס נחתה מאחר ולא נמסרה על ידו כמתבקש בטופס הבקשה הודעת שימוש בנכס ומסמכים בתום התקופה המעדים על כי הנכס ריק. במקרה זה כמו אחרים מעדיפים להתלונן (בטענה לקוצר זמן) במקום להגיע למשרדי עירייה ולקבל שירות תקין.</p>
3.6.2	88	בקשה לקבלת הנחת נכס ריק שלא נענתה	<p>תלונה על קבלת שובר ארנונה בחלוף זמן וסירוב העירייה לקבלו לתשלום, נמצאה לא נכונה, היה חוב כתוצאה משובר קודם ששולם באיחור.</p>
3.7	88-89	תשלום ארנונה בחלוף מועד	<p>התנהלות עפ"י קוד אתי הועלתה בעבר בדוחות הביקורת, בעיקר לגבי התנהגות של עובדים, וכן כחלק ממידע שיש לספק לכל עובד עירייה חדש, כשהומלץ להנהלת העירייה לערוך מידי פעם ריענון וסדנאות הטמעה. השנה בריכוזו של התקציב ומנהל מרכז האתיקה בירושלים נערכה סדנה למנהלי העירייה, במטרה לבחון אם כללי האתיקה שנקבעו בעבר עדיין תקפים, או שיש לשכללם בתום הסדנה העליתית מסקנותיי באשר לערכים : בנושא שותפות במ ציינתי שלא משתפים את המוקד בשינויים בארגון, עובדים תורמים, עובדים פורשים, עובדים</p>
3.8	89-90	הטמעת הקוד האתי	<p>מנכ"ל תקציבן</p>

	<p>חדשים, ובנושא נאמנות לארגון. <b>המלצות</b> בכל הקשור לפיתוח הקוד האתי הטמעתו ושכלולו:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. תכנית שנתית, כלל עירונית, אגפית, מחלקתית בנושא האתיקה בארגון,</li> <li>2. דיוני אתיקה ארגון באופן שוטף,</li> <li>3. דווחים לממונה על הקוד האתי על הפרתו.</li> <li>4. סדנאות הטמעה אחת לרבעון במסגרת אגפית,</li> <li>5. כנס כלל ארגוני אחת לשנה,</li> <li>6. בהערכה תקופתית של עובדים- לכלול ולהדגיש את משקלה וחשיבותה של ההתנהגות האתית,</li> <li>7. להחתים את העובדים כולל חדשים על אמנת הקוד האתי.</li> <li>8. שילוט במסגרות שונות בעבודה על כללי הקוד האתי.</li> <li>9. מינוי נאמן אגפי לנושא האתיקה, וגם נאמן עירוני ומיסוד ועדת אתיקה.</li> <li>10. מודעות- תוך הפרדה בין ניהול הישגי לאתיקה.</li> <li>11. תפוצת הקוד האתי בגופים קשורים ומסונפים.</li> </ol>			
גזבר מ.מ. שכר	<p>עפ"י הנחיות האוצר ממשכורת ינואר 2016 מועברים כל דיווחי ההפרשות הסוציאליות באמצעות החברה לאוטומציה למסלקה הפנסיונית. ההנחיות הורו להעביר סכומים חיוביים, בלבד כאשר קבצי החיוב על כל פרטיהם חייבים להתאים לסכומי ההפקדה במס"ב ספקים, במידה ולא (אפילו אחד הפרטים) הקובץ יידחה, וכך קרה שבחודשים הראשונים הושקע זמן רב בפתרון בעיות וכספים נותרו בחשבונות מעבר, למחלקת השכר לא היה מידע אם כל הכספים שהועברו נקלטו בחשבונות העובדים (מינואר 16), ואם היה צורך להחזיר סכומים השליליים שלא קוזזו בהעברות בנקאיות. הבעיה הייתה כלל משקית ופגעה בעיקר בעובדים שאמורים היו למשוך את כספם. למעשה במהות עלו 2 נושאים אי הפחתת הפקדות שליליות, אי שיוך כספי הפקדות למרות ששולמו, והשאתם (תקיעתם) בחשבונות מעבר. מבדיקת מעקב עולה כי הנושאים אלו הוסדרו, אך בבדיקה פרטנית התברר כי יש שגיאות ונדרש מעקב ביצוע, גם על הפקדות השליליות אינן מקוזזות באופן אוטומטי. על כן <b>ההמלצה</b>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. מאחר ועדיין יש שגיאות נדרש מעקב ביצוע אחר שיוך נכון לחשבונות, והטיפול בסכומים שליליים.</li> </ol>	העברת כספים לקופת גמל	90-91	3.9
גזבר מ.מ. שכר	<p>פנייה מעובדת לשעבר במחלקת החינוך, בבקשה לקבלת תלושי שכר לתקופה 10-12/15 הועברה למחלקת השכר, אשר מצדם יצרו עמה קשר, והעבירו לה את הנדרש, התברר כי במחלקה יש נוהל בקשת תלושים, המבוצע לאחר מילוי טופס מתאים. חובת מסירת תלושי השכר מעוגנת בחוק אך לא באשר למי שקיבל וביקש בשנית, וזכות זו היא עפ"י בקשה למידע אישי ממאגרי המידע. <b>המלצות</b>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. פורטל עובדים תחת כותרת טפסים- שכר- מומלץ להוסיף את טופס בקשת התלושים.</li> <li>2. בסיפא טופס הבקשה להוסיף "לידיעתך, ניתן לקבל את המידע מאז 01/2013 בפורטל עובדים ע"י הקשת שם וסיסמא".</li> </ol>	בקשה לקבלת תלושי שכר - מחלקת שכר	91-93	3.10
		<b>נגישות</b>	<b>94-111</b>	<b>4</b>
	<p>במסגרת פיקוח הנציבות על התקדמות ביצוע ההנגשה במבני ציבור שלגביהם הוצהר כי הם מונגשים, נשלח מטעמם מפקח מתו"ס, בכדי לבחון את נאותות ההנגשה, והצורך בהנגשות נוספות, הבדיקה בוצעה ב-2 מבנים עירוניים במסגרת ההנגשה של הפעימה הראשונה, יצוין כי קודם הגעת המפקח, נערכה בדיקה נאותות ההנגשה ע"י יועץ הנגישות העירוני. לאחר הבדיקה, התקבל מכתב מהמפקח ובו דרישה להתאמות נוספות, נערכו בדיקות ע"י הנוגעים בדבר בעירייה בשיתוף יועץ הנגישות העירוני, ובהסתמך על התוצאות ניתן מענה למפקח, בתשובה נמסר כי ייערכו מעקבים אחר ההשלמות הנדרשות, ואכן בדיקת המעקב העלתה כי ההתאמות הנדרשות בוצעו.</p>	ביקורת נגישות מבני העירייה	94-96	4.1

		96-101	4.2	הטיפול בחניית נכים
		96-98	4.2.1	מגרשים שאינם בבעלות העירייה
מ.מ. תנועה	תלונה על מתחם החנייה בקנטרי קלאב שבלב המושבה שבו אין אפשרות לחניית נכים לרכב גבוה. התברר כי מרחב החניה בקנטרי הינו בבעלות המקום, על כן לא מתאפשרת סמכות אכיפה, אך כן ניתן לפעול בהיבט של מתן הרישיון (עפ"י חוק עזר לנס ציונה (העמדת רכב וחנייתו), התשנ"ו-1995. <b>המלצה</b> : 1. על מנהלת מחלקת התנועה לבחון את הסדרי התנועה, כולל עמידת חניות נכים בתקן מחייב (הקצאת מקומות חניה לנכים במקום ציבורי קיים ובמקום ציבורי חדש).	96-97	4.2.1.1	מתחם הקאנטרי קלאב – בלב המושבה
מ.מ. תנועה	תלונה על אי אפשרות הגעה לחניית נכים פנויה, נוכח חסימת רכב את הגישה אליה, במקום 2 חניות נכים בקצה מגרש החניה אנכית לנתיב, כשאחת מהן הייתה תפוסה, כך שהרכב שחנה בנתיב חסם את הגישה לחניית הנכה הפנויה. העניין הועבר לטיפול מנהלת מחלקת התנועה שהחזירה תשובה כי המקום מצוי בבעלות פרטית, עם זאת הועבר הנושא לפיקוח לבדיקת התאמה למאושר בהיתר הבניה. <b>המלצה</b> : 1. מומלץ כי מנהלת מחקת תנועה תפנה לבעלי המקום, תעלה בפניהם את הסוגיה במטרה למצוא פתרון לנוחות אנשים עם מוגבלויות המבקשים להחנות במקום.	97	4.2.1.2	מתחם מסחרי – הבנים 5
	תלונה על כי בחניון התת קרקעי, המעבר מחניית הנכים למעלית אינו נגיש, שכן יש מדרכה ללא שיפוע החוסמת את המעבר. הומלץ למתלונן שאינו תושב העיר לפנות להנהלת הקניותר ולהעיר על כך. ואכן הפונה השיב לאחר שפנה המעבר הוסדר.	98	4.2.1.3	מתחם הקניותר
		98-100	4.2.2	מתן היתרים לחניות
מ.מ. תנועה	הבדיקה לבקשת ראש העיר, אשר סיור רגלי ברחוב הנרקיס, ומצא שילוט מוזר על עמוד חנייה שהוקצתה לנכה (תמרור 439), בעמוד הופיעו 3 מספרי רכב הרשאים להחנות במקום. לאור זאת פניתי למי שהותר בידה להשתמש בחנייה שהוקצתה והתברר כי רכשה רכב נוסף שאותו הוסיפה בעצמה, והוסיפה מספר נוסף של שכנה אשר חלתה ונפטרה. התרעתי בפניה כי עשתה פעולה אסורה עפ"י חוק, ובמקביל נמסרה בקשה למחלקת התנועה לאתר את החלטת וועדת התנועה המקומית למתן הקצאת חניית נכה במקום, ההחלטה עצמה לא נמצאה, ונוכח זאת שלחה העירייה מכתב לבעלת היתר החניה לפעול לחידושו, ולהגיש מסמכים בהתאם, אחרת תאלץ מחלקת התנועה לפעול לביטול החניה השמורה. ומבדיקה נוספת עלה כי הוגשו מסמכים ונעשתה הסדרת החניה במקום. <b>המלצה</b> : 1. נוכח השימוש הפסול בחנייה, מומלץ לפעול בהתאם להמלצה שנמסרה בדוח הביקורת הקצאת חניות נכים פרטיות (דוח ביקורת 2015- סעיף 4.5 עמ' 67-62) ובו נרשם כי יש להשלים את נוהל הקצאת חניות נכים לגבי: מעקב אחר שימוש והחזרה, דמי אחזקה ופיקדון, אימות בקשות, ואזהרה לשימוש תקין.	98-99	4.2.2.1	שימוש לרעה בחניית נכים
		99-100	4.2.2.2	בקשות שנדחו להקצאת חניות
	אדם המתנוועע בכיסא גלגלים השיג על דחיית בקשתו להקצאת חניית נכה בסמיכות לביתו, לטענתו רכבו גדול מותאם עם מעלית ואין מספיק מקום להחנותו בחצר ביתו, שכניו מחנים את רכביהם מחוץ לחצר ומפריעים לרכבו להיכנס לחניה. עניינו הובהר בדיון חוזר בוועדת התנועה המקומית אשר דחתה את הבקשה כי לא נמצא מקום לחניה ללא הפרעה לתנועה, והמליצה לו להחנות מול הכניסה לחניית ביתו.	99	4.2.2.2.1	לרכב גדול מסיבת אי נגישות
מ.מ. תנועה	תלונה של העלמות הגשת בקשה להקצאת חניית נכה, שבו אולץ המבקש להגיש בקשה חדשה, וגם לאחריה היה שיהוי במתן מענה. מתחקיר שנערך עלה כי האירוע היה בימים בהם המזכירה בהנדסה שקיבלה את הבקשה ויועצת התנועה שאמורה לקבל את הבקשה עמדו לסיים תפקידן, ובסמיכות התקבלה לעבודה מנהלת מחלקת התנועה שאלו היו ימיה הראשונים בעבודה. התברר גם כי ישנה במקום חניית נכים שהשכן לו הוקצתה מאפשר לשכניו להחנות במקום עת הוא לא נמצא שם. <b>המלצות</b> : 1. יישום נוהל הקצאת חניות לנכים פרטיות. (דוח ביקורת 2015 סעיף 4.5 עמ' 67-62), 2. לבטל חניית נכה קיימת עקב ניצולה שלא למטרה לה היא יועדה.	99-100	4.2.2.2.2	לרכב פרטי מסיבת קושי בניידות

4.2.3	100	מפגע גזם על חניית נכה	הופנתה תשומת לבי כי בסמיכות למבנה העירייה הושלך גזם על חניית נכה ע"י קבלן, שלא מאפשר חנייה במקום, והפינוי מיועד רק למחרת בבוקר. ניתנה הערה על ידי למנהלת מחלקת הגינון, והתברר כי די בסמיכות לגיזום פונה הגזם ולא למחרת כפי שנטען.
4.2.4	100-101	הצבת אזהרות על חניות הנכים	במסגרת הקהילה הנגישה עלה נושא הצבת תמרורי אזהרה כדי שלא יחנו בחניית נכים מי שאינם זכאים לכך, ע"י פרסום גובה הקנסות בחוק. ואולם לדעת מ.מ. תנועה על הפרסום להיות כוללני שכן לא קל לתחזק את השילוט.
4.2.5	101	חנית רכב ללא תו בחניית נכים	התקבל מידע כי בחניית הנכים הציבורית הצמודה לאולם השמחות ויטראז, מצוי באופן קבוע רכב לא של נכים כשהפיקוח אינו פועל בנדון. הנושא הועבר לבדיקת סגן מנהל אגף הביטחון, ומבדיקות חוזרות במקום, לא נמצא כי הרכב המדובר חונה במקום.
4.3	101-111	פרסומי הנגשות לקראת ביצוע:	
4.3.1	101-104	פרסום הרשמה מוקדמת בבתי ספר לבעלי צרכים מיוחדים	חוזר מנכ"ל משרד החינוך תשע"ב/4(א) מיום 01.11.2011 - הקדמת הרישום לילדים בעלי צרכים מיוחדים הזקוקים להנגשה פיזית של המוסד החינוכי (תחולה 01/01/12), וחוזר נציבות שוויון זכויות 28/05/12 מורים על צורך בפרסום רישום מוקדם להורים שהם או ילדיהם זקוקים להתאמה פיסית של המוסד החינוכי שבו ילדם עתיד ללמוד, כשבאפשרותם לרשום לפני המועד הפורמלי, בכדי לאפשר את ביצוע ההתאמות. הרישום המוקדם יכול להיעשות החל בחודש יוני של השנה הקודמת לתחילת שנת הלימודים בה הילד יחל ללמוד, היינו 15 חודשים לפני תחילת הלימודים. התאמות הפיסיות כוללות, בין היתר: מעלית נגישה, תא שירותים נגיש, דרכי גישה, נגישות של מגרש ספורט ומתקנים, תקרות אקוסטיות, ואו כל התאמה אחרת של המרחב הבנוי, לשם כך יש להודיע לאגף ולמלא טופס בקשה בו רושמים את שם המוסד המועדף, ואת ההתאמות הנדרשות (ככול שיודעים מהן). אל הטופס יש לצרף, מסמכים רלוונטיים. הרישום המוקדם הוא זכות ולא חובה. ההורים אינם מחויבים לעשות זאת, אך רישום מוקדם יגדיל את הסיכוי להנגשת המוסד החינוכי בזמן. ניתנה התרעה למנהלת אגף החינוך כי אין אגף החינוך פועל עפ"י החוזרים הנ"ל, ואכן היא פעלה ובחוברת שפורסמה לרישום לכיתות א נרשמה זכאות הרישום המוקדם, עם זאת בחוברת רישום לחינוך על יסודי לא נמצא פרסום, וכך גם לא באתר העירוני בדף רישום לבתי הספר (עמוד הבית < חינוך והשכלה < אגף החינוך < מחלקת בתי ספר < רישום לבתי הספר - שנת הלימודים...). <b>המלצה</b> : 1. להרחיב את פרסום ההתאמות הפיסיות הנדרשות בכלל חוברות הרישום (מגיל בית הספר), לפרסם טופס התאמה נדרש באתר העירוני ולערוך קישור שם לחוזר הנדון של משרד החינוך.
4.3.2	104-105	קישור ללומדת שירות נגיש לעסקים קטנים	הליך ביצוע הנגשת עסקים קיים ברשות, על פיו בתי עסק בהם ניתן שירות לציבור, צריכים להיות נגישים לאנשים עם מוגבלות בהתאם לחוק רישוי עסקים התשכ"ח-1968 (סעיפים 8-א8), בהליך נדרשים בתי העסק להראות במסגרת הליך קבלת רישיון עסק או חידושו כי מתקיימות בהם התאמות הנגישות, העסקים עליהם חלים הוראות החוק הם: מקומות שניתן בהם שירות לציבור או שיש בהם קבלת קהל. ככול שמדובר בעסק קטן, אפשר להסתפק בדרך כלל בבדיקת בעל העסק לפי חוברת הנחיות שהוציאה נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות. במסגרת זו הפיץ מנהל הרישוי את חוברות ההנגשה בקרב בעלי עסקים קטנים. <b>המלצה</b> - 1. ליצור קישור באתר העירוני, כך שההדרכה תהיה זמינה, בכל עת ובכל רגע נתון.
4.3.3	105	פרסום אירועים נגישים	עד השנה הנוכחית לא נהגה העירייה לפרסם את הפעולות שהיא ביצעה להנגשת אירועים, צורך זה עולה עפ"י סעיף 54 בתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג-2013, ויאפשר לקהל עם מוגבלויות להגיע לאירועים, מאחר וידע כי בוצעו התאמות נדרשות עבורם, על כן חשוב הפרסום, וחשובה המהות- מה נעשה עבור התאמות הנגישות. <b>המלצה</b> : 1. עפ"י תקנות השירות פרסום ההנגשה מהווה נדבך בלתי נפרד מהביצוע הנגישות, על כן יש לפרסם כל אירוע שנעשה בו התאמות נגישות.
4.4	106	מעקב- התקדמות ביצוע נגישות	לעירייה צוות קידום נגישות הבוחן מבצע ועוקב אחר התקדמות הנגישות, לצוות המורכב ממנהל אגף שפ"ע, סגן מהנדס העיר ומנהל אגף בינוי ופיתוח, יועץ הנגישות העירוני, ומזכירת הצוות הצטרפה השנה מנהלת מחלקת מבנה ציבור, אשר בהכשרתה היא מהנדסת ומורשת נגישות (מתו"ס). ההתקדמות השנה הייתה במישורים של המרחב הציבורי, אירועים, מוסדות חינוך, מבני ציבור, ושרות.

	בישיבות הקהילה הנגישה עלה כי צומת ויצמן- הבנים- עמק השושנים אינה נגישה לאלו המתנועעים בכיסאות גלגלים, עד כדי סכנת חיים, מהסיבה כי נוצרו מדרגות ושיפועים באי התנועה, להולך על שניים אין זה מפריע, אך אלו המתנועעים בכיסאות מתניידים, חשים היטב את קשיי העלייה, וחבטות בעת ירידה לכביש, לא אחת התקבלו תלונות על קשיים להגיע לקניון, ולא אחת נצפו כאלו שהתנועעו בסכנה רבה בין מכוניות על מנת לעקוף את איי התנועה, התנסות אישית בכיסא גלגלים ממונע העידה על הקושי ועל סכנת החיים, וניתנה גם עדות על כמעט פגיעה. על כן ניתנה התראה לאגף ההנדסה בעניין, נערך מפגש הסבר צומת שכלל גם את חברי הקהילה, שלאחריה הוסדרו שיפועים המאפשרים מעבר בבטחה.	הנגשת מעברי חציה בצומת מרכזית בעיר	107	4.5
	בקשה מאם ל-3 ילדים קטנים המצפה ללידת תאומים להקל ולהנגיש מדרגות צרות ותלולות בכניסה לגן ילדים על אף שאין חובת הנגשה. החוק אינו מחייב, ההנגשה מתבצעת ככול שמדובר בגנים חדשים ובהנגשה פרטנית עפ"י בקשה, לכן לא היה מקום להיענות לבקשה שהייתה יחידה.	בקשה להנגשת גן ילדים	107	4.6
	התקבלה תלונה על הצבת מחסומים בכניסה לבניין מגורים, המונעים לנגישות לכיסאות גלגלים ולעגלות תינוקות. מסויר במקום עלה כי אכן בוצעו חסימות עם עמודי מתכת, המונעים מעבר, לדברי נציגות הבית החסימה נועדה למנוע מעבר מסוכן של רכבים ואופנועי שליחויות לתוך הכניסה. את המחסומים ביצעו ללא היתר, והתברר כי הוצבו בשטח ציבורי, ניתנה התראה העמודים הוסרו, ובמקום הונחו מחסומי אבן שאינם מפריעים.	חסימת הנגשה בבניין מגורים	108	4.7
מנכ"ל מ.א. הרווחה	לקהילה נגישה תרומה חשובה בקידום ביצוע התאמות הנגישות נדרשות ע"י העירייה, העלאת צרכי נגישות והגברת המודעות הציבורית לצרכי ההתאמה. והשנה נערך לחברים סדנת גישור שניתנה מטעם מרכז לגישור ולהידברות בקהילה, נעשה ייזום וביצוע סדנאות לתלמידים בבתי ספר, הייתה השתתפות בצעדה ופתיחת דוכן הסברה, נעשו מפגשים מכוונים עם אנשים עם מוגבלויות החיים במסגרת דיוור בקהילה, וניתנו התראות על מקומות לא נגישים. <b>המלצה</b> : 1. המשכיות פעילות קהילה הנגישה היא תלוי מצב בפעילות הרווחה בנדון, על כן נדרש תקן לעובדת קהילתית בנגישות ב-50% משרה, שיאפשר הגברת פעילות נוכח הקישור לחברה למתנסים הפועלת בנדון בכלל הארץ.	קהילה נגישה	108-109	4.8
	הבדיקה לבקשת אב לשילוב מחדש של בתו שלה מוגבלות קוגניטיבית (תסמונת דאון) כסייעת בגן ילדים, וזאת נוכח עבודתה כשנה בגן ושירותה בצבא, התברר כי היה רצון אמתי לשלבה במערכת, אלא שהשילוב אשתקד כשל, השנה הוכנה תכנית שילוב מאוד מדוקדקת, נבחר גן עם מנהלת גן מאוד מכילה, וותיקה ומצוינת, נעשה ליווי ופיקוח של התהליך בהדרכה ושיחות משותפות שכללו את מנהלת ג"י מנהלת הגן ועובדת סוציאלית מאגף הרווחה המלווה את המשפחה והעובדת עצמה, אך גם כאן התברר כי אין היא מתאימה לעבוד בגני הילדים, אותרה מסגרת עבודה אחרת של משמר הטבע (רנג'רים), אלא שגם כאן נמצאה כלא מתאימה.	שיבוץ עובדת עם מוגבלות לעבודה בגן ילדים	109	4.9
מ.מ. הספורט	התבקש לבחון פטור ממלווה לבריכה העירונית, נמצא כי מחויבת תעודת נכה מביטוח לאומי המציינת את הפטור ( ניתנת עפ"י סוג מוגבלות ו-% נכות וזולת אם קבעה העירייה מדיניות מקלה). לאלו שלא קיבלו הומלץ לפנות לביטוח לאומי. <b>המלצה</b> : 1. הצבת שילוט מנחה בכניסה למתן הפטור.	פטור מעמידה בתור לאנשים עם מוגבלויות ומתן פטור למלווה	109-111	4.10
	תלונה על נפילת ממדרכה ברחוב הראשי מחמת אי סימון נאות, התבררה כלא נכונה, התושב שלו מוגבלות בראייה סיכן עצמו עת הלך בשולי המדרכה. הבדיקה בוצעה ע"י מורשה הנגישות ויועצת התנועה שמצאו כי כל הסימונים במקום תקינים.	בקשה לסימון מדרכות עבור אנשים עם מוגבלות בראיה	111	4.11
		<b>ביטחון</b>	<b>112-123</b>	<b>5</b>
מ.א. ביטחון	גמלאי עירייה המתנדב לעזור כאב בית מחליף בבתי ספר, החנה את רכבו לזמן קצר על מדרכה בשער הכניסה לבית ספר במטרה להכניס גלוני צבע כעס על דחיית ערעורו, לדבריו לא הייתה לו אפשרות מלבד המקום שחנה, התברר כי כמתנדב לא ענה על ההנחיות המקלות של היועץ המשפטי לממשלה, לפיהן מתאפשרת התחשבות בעובדי העירייה המבצעים פעילות עבורה, סעיף 6גא, זולת אם קיימת הפרעה חמורה בתנועה סעיף 6גא11. <b>המלצה</b> : 1. הנחיות לעובדי העירייה מתנדבים ועובדי קבלן על איסורי חניה בעת ביצוע עבודות.	קנס חניה למתנדב	112	5.1
	פניית אב לביטול 2 קנסות עבור בנו לאחר שערעוריו נדחו, באחת מתשובות הערעור הייתה טעות קלדנית בה נרשם כי הקנס הומר באזהרה, אך לאחר בדיקה נוספת תוקנה הטעות, בוטלה האזהרה והקנס נותר בעינו, אלא שהפונה לא משך את הדואר הרשום המתוקן, וטען לאי קבלת מענה, וכשהוצגו בפניו הראיות טען שאין הם קריאות וכי לא מדובר בטעות המרה אלא בהתחרות, בנוסף טען כי מטרת הדוחות התראה ולימוד לקח, 2	טעות בהפקת תשובת ערעור על קנס	113-115	5.2

<p>הדוחות הגיעו באותו מועד וראוי היה להמיר דוח אחד לאזהרה, ומן הצדק להמיר את 2 הדוחות נוכח מצוקת החניה, אין לו חתימה מהדואר על כך וכי הדואר הרשום אינו תקני כי לא רואים כלום, ציין כי משטרת ישראל נוהגת להמיר קנס באזהרה על אותה עבירה ל-2 דוחות המגיעים באותו תאריך. תוצאות הבדיקה העלו כי 2 העבירות היו באותו חודש ובאותו רחוב, אך בין העבירות היה פער של 20 יום ובמקומות שונים ברחוב, הנימוקים שמסר אינם טענות העומדות בקריטריונים שפרסם היועץ המשפטי לממשלה בהנחיה לתובעים לביטול הודעות תשלום קנס. עם זאת נבחן הצורך להתחשבות נוכח הטעות שנעשתה, ונמצא כי הופעל עקרון המידתיות, התכלית הראויה, שכן טעות במשלוח הערעור נמשכה 21 יום, המתלונן לא ייחס לה תחילה חשיבות, אלא העלה את עצמתה ככול שסבר כי תטיב עמו, העירייה עצמה תיקנה במידי את הטעות מעת שהתגלתה, הודתה בכך, אפשרה תשלום של חודש ללא כפל קנס, ופעלה בכך עפ"י הנחיות היועץ המשפטי לממשלה, העבירה עצמה של חסימת מעבר להולכי רגל הייתה חמורה, ומבטלת את העילות של חוסר עניין לציבור שבהנחיות היועץ, למעשה ההחלטה הולמת את ערכי המדינה, אינה עולה על הנדרש בוצעה בהקשר המתאים, ולמעשה לא היה צעד נכון יותר לביצוע, אין בו פגיעה בזכויות הפרט מעבר למידה הקטנה הראויה, התועלתיות הציבורית רבה, שכן העירייה פועלת לאכיפת הסדר הציבורי.</p> <p>לכן המסקנה היא שהעירייה פעלה כראוי במקרה זה, בעוד שהמתלונן מנסה בשלל צעדים שלא לכבד ולשלם את חובו לחברה (כולל אי משיכה מכוונת של הדואר הרשום). נמצא גם שהטעות נקודתית וחד פעמי, כאשר לפני שיוצאת תשובה לאזרחים מתבצעת בדיקה נוספת.</p>			
<p>תושבת העיר שהחנתה את רכבה בתוך מעטפת מסומנת בכניסה לחניה פרטית, ביקשה לבטלו משום שהמשפחה שעבורה סומנה המעטפת, אינה משתמשת בחניה בחצר, אלא כמקום לבילוי ופנאי, ובו הוצבו שולחנות וכסאות והוצמד דשא סינטטי, ומחוץ לשער הכניסה לחניה הונחו אבנים גדולות המעידות כי לא ניתן להחנות בחניה, המעטפת אינה ממוסגרת כנדרש בסימון עפ"י התמרור, 2 חניות הציבוריות ממול בית המשפחה, סומנו X בתוך המעטפת, רכב המשפחה נצפה חונה על המעטפת ולא מוטלים עליו דוחות, המקום משמש לחניה ציבורית, ותמיד במקום קיימת מצוקת חניה.</p> <p>נמצא כי אכן במקום מסומנת מעטפת שאינה משמשת ככניסה לחניה, המעטפת למעשה היא סימון בתמרור 820 הנמצא במסגרת קבוצת התמרורים סימון על פני דרך, ואותו מסמנים ככניסה לחניית רכב בחצר, מבדיקה עם מנהלת מחלקת התנועה היא מסרה כי המעטפת סומנה עפ"י החלטת ועדת תמרור. התגלו שרידים ש-2 חניות ציבוריות ממול בית המשפחה סומנו כאסורות לחניה ע"י איקס אלכסון בצבע לבן, באופן לא ישר ושלא נפגש עם קודקודי המעטפת. רוב הסימונים טושטשו לאחר שהערת על כך, אך שרידיהם קיימים ומצביעים כי מי שעשה זאת עבר על סעיף 95א פרק ט"ו – רכוש ציבורי לחוק עזר לנס ציונה (שמירת איכות הסביבה, מניעת מפגעים ושמירת הסדר והניקיון), התשי"ג-2003, ששם נרשם: "לא יסיר אדם, לא ישחית, לא ילכלך, לא ישבור ולא יקלקל בזדון, מיתקן, רכוש או חפץ, השייך לעירייה או שהעירייה הקימה או אישרה את הקמתו". עניין נוסף שעלה הוא חניית רכב המשפחה בתוך מעטפת, לדברי המתלוננת פקח העירייה מאן לרשום דוח ואמר כי צריך להתייעץ עם מנהלת מחלקת התנועה, למרות שהוראות החוק אוסרות גם עליהם להחנות שם.</p> <p><b>בג"ץ קבע באשר לסנקציה שלטונית כלפי האזרח כי עליה להיות מידתית, תכליתית, וערכית, והכל בבחינת ההקשר,</b> ועם בחינת מבחני משנה של: האמצעי הנכון להגשים המטרה, בחינת הנמצא לגבי אמצעי נוקשה פחות בפגיעתו בזכויות הפרט, בחינת מידתיות במובן הצר-העלות שבפגיעה בזכויות אדם אל מול התועלת מהאינטרס הציבורי, כשהבחינה ערכית, המתחשבת בחשיבות הזכות הנשללת, ובעוצמת האינטרס אשר המצדיק שלילתה, על האקט המנהלי לעמוד במבחן המידתיות ובמבחן של כללי הצדק הטבעי, הגינות, סבירות, תום לב, ושוויוניות, והבחינה עפ"י מבחן הסבירות החל על הרשות השלטונית (וככול שחלה בזמן סביר), ונשענת על יסודות: ההתאמה- בחירת האמצעי המתאים להשגת המטרה, המידתיות- פגיעה בפרט במידה הקטנה ביותר, תועלתיות- שתצמח לציבור כנגד הנזק לאזרח, מכאן נכון הדבר שסומנה מעטפת, נכון הדבר על פי חוק שאסור לעמוד עליה, אך האם המעטפת מקיימת את התכלית ואת הבקשה להקמתה? <b>ממש לא</b>, אז האם קיימת מדתיות בהטלת</p>	<p>בקשה לביטול קנס חניה על מעטפת</p>	<p>115-120</p>	<p>5.3</p>

<p>הקנס? <b>ממש לא</b>, האם מדובר בעונש הקטן ביותר אל מול התועלת לציבור? <b>ממש לא</b>.</p> <p>באשר לחניית בני המשפחה על המעטפת, הרי שבפעולתם אין הם מפריעים לתנועה ולסדר הציבורי, אך אין החוק מבחין בניהם לבין אחרים וגם לאלו הנושאים תג נכה אסור, סימון המעטפת נועד לבל תהיה הפרעה לתנועה וגם היועץ המשפטי לממשלה כתב כי אין מקלים אם יש הפרעה לתנועה, אם כך לא היה מקום להפלות לטובה כפי שעשה הפקח את בני המשפחה. בני המשפחה אינם משתמשים בחניה בחצר, השער משמש כגבול לחצרו, ולמעשה המעטפת הפכה לחנייה פרטית ברחוב ציבורי – תקין? ודאי שלא. משלם על המעטפת ארנונה? לא. וכאן זכו בעצם בחניה פרטית ברחוב, <b>ואיך זה לא הדליק בעירייה אורות אדומים?? של שימוש לרעה בשטח ציבורי</b>.</p> <p>באשר לסימוני צביעת מעטפות פרטיות על גבי החניות הציבוריות- אין מקום להקל בכך ראש, מדובר באירוע חמור, והיה ראוי להגיש תלונה במשטרה, ולחקור את בעלי העניין. מכאן המסקנה הכוללת כי טיפול באכיפת החניה ויצירת הסדר הציבורי הנדרש היה לקוי ומן הראוי כי יופקו לקחים בהתאם. עם זאת סילוק המעטפת עלולה המשפחה להיפגע עקב מצוקת חניה חריפה במקום, אך אין משקלה כמשקל טובת הציבור.</p> <p>עניין נוסף קשור לטופס הגשת בקשה לסימון מעטפה בכניסה לחניה, לא איתרתי אצלנו טופס כזה, בכל מקרה ראוי שיהיה בידנו טופס בקשה ובו יירשם שהבקשה באה לסמן מעטפה בכניסה לחניה פרטית שברשות המבקש, והוא מצהיר כי הוא מודע למשמעות הסימון שהיא אסור של כל חניה על גבי סימון המעטפה, במקום המבוקש לא קיים איסור חניה אחר, והמקום המבוקש איננו משמש כנתיב נסיעה פעיל. <b>המלצות:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. לשקול מחיקת המעטפת לאחר בחינת היתר הנדסי נוכח אי שימוש בתכלית ראויה.</li> <li>2. לשקול הקלה על מי שקיבלה את דוח החניה, מחמת אי הלימה של סנקציה שלטונית לתכלית הראויה.</li> <li>3. להנחות את עובדי הפיקוח כי חניה על מעטפת אסורה בכל מקרה, גם על בני משפחה.</li> <li>4. להנחות את עובדי הפיקוח שלא להקל בסימוני רחוב פיראטיים, ולדווח למשטרה על ביצוע עבירה.</li> <li>5. ליצור נוהל כללי בהנדסה של בקשות הציבור להכליל בתוכו את טופס בקשה לסימון מעטפה בכניסה לחניה.</li> </ol>			
<p>מנכ"ל מ.א. ביטחון מנמ"ר גזבר מ. מוקד</p> <p>בשנת 2011 ערך מבקר המדינה ביקורת על אבטחת מאגרי המידע ורשם כי בתחומי הרשויות מאגרי מידע רבים המשמשים בסיס לעבודה, רוב המידע ממוחשב וכולל יחידות אחסון פיזיות (מחשבים), עיבוד ותוכנות, ורשומות פלט פיזיות, ויש גם מידע בתיקיות ומסמכים. פעולות ציבוריים מושתתות על מערכות המידע וכוללים גם מידע רגיש וככול שהשימוש נרחב גוברת הסכנה לחשיפתו ברבים ופגיעה בפרטיות.</p> <p>בדיקתו העלתה כי משרד הפנים לא קבע מדיניות לאבטחת מידע והגנת הפרטיות ברשויות המקומיות, ולא ביקרן, משרד המשפטים לא קבע נהלים ולא ביצע פעולות פיקוח ואכיפה על רישום מאגרי מידע, משרד הרווחה והשירותים החברתיים לא בדקו את מילוי חובת הסודיות וניהול רשומות עפ"י הוראות תקנות העבודה סוציאלית. רוב הרשויות לא מינו ממונה אבטחת מידע, לא נקבעו נהלי אבטחת מידע, המאגרים אינם רשומים כחוק ברשות למשפט, טכנולוגיה ומידע שבמשרד המשפטים, לא נקבעו כללים לאבטחת מידע במחשבים מנותקי הרשת, ובאמצעים נתיקים האחרים, אין תכנית שיקום מאסון והמשכיות עסקית, אין הוראות ונהלים תקפים ומחייבים לאבטחת רשומות, מידע רגיש על תושבים הוחזק במקומות פתוחים, עם חברה המחזיקה מאגרי מידע לא נחתמו הסכמים בדבר מורשי הגישה שלהן כנדרש בחוק הגנת הפרטיות, או שכלל לא נחתמו הסכמים. אין ועדות למסירת מידע, ולא קוימו פעולות הדרכה והסברה בתחום אבטחת מידע.</p> <p>לכן המליץ לקיים פעולות בקרה בעניין אבטחת מידע והגנת הפרטיות לשם זיהוי פעולות חריגות או ניסיונות של גורמים בלתי מורשים לבצע פעולות, למנות ממונים לאבטחת מידע מתוקף חוק הגנת הפרטיות, לגבש מסמך מדיניות בנושא אבטחת מידע, ולקבוע תדירות ביצוע של סקרי סיכונים ומבחני חדירה, לרשום ולנהל את מאגרי המידע כנדרש בחוק, להקים ועדות להעברת מידע ולהכין נהלים ייעודיים בנושא העברת מידע בין גופים ציבוריים כפי שנקבע בתקנות, ולבצע ביקורות על אבטחת מידע ועל הגנת הפרטיות באמצעות המבקרים הפנימיים.</p> <p>ובעירייה נמצא כי הקב"ט העירוני בתוקף תפקידו כממונה על אבטחת מידע, יש רישום מסודר של מאגרי המידע- אך חסר מעקב ובקרה, אבטחה</p>	אבטחת מידע והגנת הפרטיות	120-123	5.4



	<p>בחירום יש נוהל חלקי, בעירייה קיימת ועדה למסירת מידע בין גופים ציבוריים אך חסר נוהל לפעולתה, לעירייה הסכם לשמירת סודיות עם חברות המחזיקות במאגרי מידע, ויש בקרת גישה מבחוץ, בדיקה לגבי עמידה אבטחת מידע ועמידה בתקינה, . <b>המלצות:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. להוציא את הממונה על אבטחת מידע להכשרה בתחום אבטחת מידע.</li> <li>2. למנות נאמני אבטחת מידע באגפים רגישים (רווחה, גזברות, חנוך ומחשוב).</li> <li>3. לערוך נוהל אבטחת מידע עירוני הכולל נוהל אבטחה בחירום.</li> <li>4. לערוך נוהל אבטחת רשומות. (ואפשר שיהיה חלק מנוהל אבטחת מידע).</li> <li>5. לערוך מיפוי ופיקוח שוטף (פיזי) על מערכות המידע ע"י הממונה על אבטחת מידע. תוכן רשימת השלמות לאישור המנכ"ל, יוערכו השלמות עפ"י תקן כיבוי ראש ("רצפה צפה", דלתות חסינות אש).</li> <li>6. לשלם אגרות אבטחת מידע למשרד המשפטים.</li> <li>7. לערוך בדיקת מוקד חירום ויושלם נוהל שיקום מאסון במהלך 2017.</li> <li>8. לערוך נוהל להפעלת ועדה למסירת מידע בין גופים ציבוריים.</li> <li>9. לבצע הדרכה לעובדי המשרדים בנושא אבטחת מידע ע"י הממונה על אבטחת מידע.</li> <li>10. לקבוע כללי אבטחה להתקנים מנותקי רשת.</li> <li>11. להשלים סריקת מסמכים היסטוריים בגבייה.</li> </ol>			

6	124-183	הנדסה	
6.1	124-175	חיובי היטלים	<p>הבדיקה התבקשה מראש העיר נוכח פניית יו"ר ועדת הביקורת, על ליקויים בחיובי ובגביית היטלים שעיקרן מתן אישורים לטאבו על אף קיומם של חובות, נוכח היקף הבדיקה הנדרש וזמינותה הסתייעה הביקורת במיקור חוץ. במהלך הבדיקה הגיעו מקרים נוספים אשר נדרשה להם בדיקה והתייחסות, כשהליך הבדיקה בכללותו על המלצותיו לווה על ידי. עם קבלת תוצאות הבדיקה ערך ראש העיר ישיבה בלשכתו על מנת לדון בליקויים שנמצאו ולקדם את ההליך למניעת הישנותם. לאחריהן קוימו ישיבות עבודה ונבחרה מנהלת פרויקטים חיצונית לכתוב נוהל מיוחד בנושא, הליך כתיבת הנוהל טרם הסתיים בשנת ביקורת זו. ממצאי הבדיקה החיצונית על המלצותיה רוכזו יחדיו עם הביקורות שערכתי כולל ביקורות מהעבר, ומובאות עפ"י הצורך בביצוע פעולות וכהארות לנוהל הנרקם.</p> <p>ממצאי המבקר החיצון הצביעו על חוסר התממשקות במערכות המידע בהנדסה ובגבייה האמורים לפעול בשיתוף בעת העברת זכויות, כך גם לגבי מספרי הזיהוי, השמות, והחלוקה. היה ליקוי תכנוני בסריקת מסמכים הדרוש מאמץ לאיתור מידע כשחלק מהמידע לא נסרק, ביצוע החיובים לקוי מבחינת קישורים, שמירה ויכולת שינוי, במערכות המידע לצרכי מעקב נעשו עבודות כפולות, נמצאו טעויות חשבונאיות, מודלים לא מנוצלים בתוכנות המחשוב, נמצאו בדיקות פיזיות ללא חתימות ותיעוד, אי התייחסות לתתי חלקות המהווים לעיתים מידע חשוב בזיהוי הנכסים, מערכת המחשוב בהנדסה לא נבנתה ותוכנה לביצוע בקורות ומאפשרת פגיעה במערך המידע, התגלו טעויות בעבודת שמאי הוועדה, נגבו סכומי פיקדון נמוכים מהנוהל ולעיתים הופקו חיובי פיקדונות ידניים, בבקשות לטאבו התגלו חסרים והשמטות, פעולות הגביה בנושא ההיטלים ואגרות אינם חשופים בפני מנהל הרישוי. קבלת מידע באוטומציה על תשלומי ההיטלים מחייבת סריקת נתונים מידי שנה ובכך מקשה וגוזלת זמן, אין בקרה פרסונלית של חישובי ההיטלים, חסר נוהל ביצוע חוצה ארגון במתן אישורים לטאבו, ולא נעשה סקר סיכונים בתחום.</p> <p>נוכח איגום תוצאות הביקורת ורארגון המתוכנן שבו צפוי מיזוג רב מערכתי בכל הנוגע לטיפול במתן אישורים עפ"י ס' 324 לפקודת העיריות (העברת מקרקעין), המלצות הביקורת קשורים לנוהל המתוכנן, להתארגנות ביחידות הנוגעות בדבר (גזברות, הנדסה, לשכת ראש העיר), ולמערכות המידע. <b>המלצות-</b></p> <p><b>המלצות לכתיבת הנוהל- מומלץ שהנוהל יכיל:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. יחידת בקרה/בקר- תרשים הזרימה יכלול טור של יחידת בקרה שתפקח באופן שוטף על התהליך, ועל חישוביו, תבקר הערכות שומה, תבקר תשלומים ששולמו בעבר תיצור ותארוג שיוך תשלומים לרמה של תתי חלקות כולל דירות, תשייך ותארוג שיוך של תשלומים חלקיים של היטלים, תבקר הסכמים עם קבלנים.</li> <li>2. פיננסים- על הנוהל להכיל: חישוב פיקדון וגבייתו בבניה חדשה, קבלת ערבויות ושחרורן, בקשות לפטור מאגרות. שינוי חיובי תעריפים כולל מדיניות התייחסות לחיובים שטרם נפרעו, החזרת אגרות, אי מחיקת חיובים מבוטלים, בתעודות זיכוי יירשמו זיכוי ולא כדרישה, קיזוז פיקדונות ששולמו בחיובים שהונפקו לאחר מכן וציון הסכום לתשלום, הזרמת חיובים (לא מבוטלים) ישירות לאוטומציה, חסימת תשלומים בחלוף זמן שנקבע לתשלום.</li> <li>3. תשלומים חלקיים של היטלים- בנוהל לציון כי יש מקרים של תשלומים חלקיים.</li> <li>4. קשר עם המבקש- מסירת עותק מבקשה למבקש, סריקת הבקשה נושאת חתימתו במערכת, בתום טיפול אופן יצירת קשר לקבלת האישור, (מתן אופציה להכנת בקשה מקוונת ומסירה אלקטרונית), פעולות במקרה של אי מסירה/קבלה של האישור. הפרדת הגורם המטפל בבקשה מהגורם המוסר.</li> <li>5. דיווח למחלקת הגביה (בכל מקרה) על תום הליך בניה חדשה ושחרור ערבויות.</li> <li>6. אישורים מתאגיד המים.</li> </ol>

<p>7. שילוב הליך רישוי זמין, וקביעת תחנות בדיקה שיכללו גם את תשתיות, נכסים, ותכנון.</p> <p>8. קביעת זמני ביצוע להכנת בקשות- בכלל ולכל שלב בתהליך.</p> <p>9. הנפקת חיובים למטרת מידע בלבד (כגון הכנה לתמ"א/גוזוטראות).</p> <p>10. טופס חדש בפיקוח לבדיקת בקשות לקבלת אישורי טאבו, שיהיה ממוספר וששם ירשם בנוסף לטופס הקיים זיהוי הנכס (גוש/חלקה/ תת חלקה, כתובת, מס' זיהוי בגבייה), מספר תיק בניין, מספר בקשה, תאריך חישוב ותאריך העברה לרישוי, ותמונות כעדות.</p> <p>11. שפה אחידה לזיהוי פיזי של נכס לכלל המשתמשים שרק עליו תהיה הסתמכות, ושיכיל בתוכו גם את תתי החלקות, ושיהיה ישים גם להערכות שמאי, חיובי היטלים, מתן אישורים, ברישומים ותקבולים, בשרטוטים ובשיוכי מסמכים. בקשות לטאבו ללא זיהוי ספציפי של הנכס ייחסמו.</p> <p>12. ריכוז היטלי השבחה בידי אגף הנכסים (שבו תינתן רגישות להעברות ללא תמורה).</p> <p>13. התייחסות לפטור בחישובי השבחה (עד 140 מ"ר בבנייה או בהרחבה, בתנאי של אי מימוש במשך 4 שנים ואין דייר בשכירות).</p> <p><b>המלצות לגורמים האנושיים ביחידות:</b></p> <p><b>גבייה-</b></p> <p>1. הכשרת עובדי הגבייה בתוכנת "טל דור".</p> <p>2. רישום מלא של פרטי הבקשות, ובקרתן ע"י עובדת אחראית וזאת עד למיסוד מערך בקרה ממוחשב לבקשות, (כולל בחינת ובדיקת תקבולים ורישום תתי חלקות).</p> <p>3. לימוד מערך תוכנת "טל דור" של בר טכנולוגיות, ויישומה בבקשות לטאבו, לאחר יצירת קוד זיהוי משותף לנכסים הכולל זיהוי עפ"י תתי חלקות ומספר פיזי הקיים בגבייה.</p> <p>4. דחיית תושבים שבאים לשלם חיובים בחלוף המועד לתשלומם.</p> <p>5. ידע בכל רגע נתון את שלבי התהליך.</p> <p><b>הנדסה-</b></p> <p>1. העסקת בקר באופן שוטף, לחלופין חברה חיצונית לפיקוח מלא על מלוא שלבי ביצוע ההליך, כולל: חישובים, תשלומים, מעקב אחר חובות היטלים, בחינת סטיות בחיובי שטחים, עדכון בהתאם כולל שטחי חיוב בארנונה ובקרת שלמות.</p> <p>2. בחינה מדוקדקת של תקבולי היטלים בדירות בבניינים ושיוכם פר דירה- גם אלו ששולמו למספר דירות יחדיו, מיון דירות עפ"י תתי חלקות בצירוף מספר פיזי קיים בגבייה, סיווג תתי חלקות לבתים המצויים במגרשים משותפים.</p> <p>3. סריקת כל המסמכים הנלווים לבקשות מיונם ושיוכם לבניינים ומגרשים עד לרזולוציה של תתי חלקות. לסעיפים 2 ו-3 מומלץ להקצות עובד מההנדסה ועובד מהגבייה לביצוע משותף.</p> <p>4. יצירת טופס חדש ממוספר לחיובי שטחים ובדיקה לפני מתן אישור לטאבו ושיכלול בנוסף לקיים תאריך הכנה, תאריך העברה, זיהוי פיזי של הנכס (גוש/חלקה/תת חלקה ומספר זיהוי בגבייה). הטופס יוכן ויוחתם ע"י מנהל הפיקוח בכל מקרה, גם במקרים שאין צורך בבדיקה פיזית בשטח, ובכל מקרה של יציאה לשטח יצורף תיעוד בתמונות.</p> <p>5. שימוש במודול אקסל ליצירת בקרות, ובחינת שימוש במודלים נוספים של התכנה.</p> <p>6. אי השמדת חיובים מבוטלים, ותיוקם סרוקים בתיקים, אי שימוש בשנית במספר חשבון שבוטל. (ביטול חיובים נובע גם מהריסת מבנים לא חוקיים).</p> <p>7. בבנייה חדשה- הכנת כל חיובי הפיקדונות באופן ממוחשב, בחיובים יירשם דמי הפיקדון ששולמו ויתרת הסכום לתשלום.</p>			
--	--	--	--

<p>8. הערכות לביצוע נוהל, ולאחריו ביצוע סקר סיכונים.</p> <p>9. בשה"כ שליפה מהירה של נתונים, וידע בכל רגע נתון של שלבי התהליך.</p> <p><b>המלצות למערכות המידע:</b></p> <p>1. מערכת טל דור של חברת בר טכנולוגיות</p> <p>א. יצירת מערכות בקרה ממוחשבות לחסימה ומניעת טעויות, כפילויות, קביעת מגבלות זמני טיפול, ועוד. הבקורות יסומנו ויהיו לא מחיקות, ותוך מתן אפשרות לבקורות אנושיות.</p> <p>ב. פתיחה לשימוש של תתי חלקות לרישום ואיתור (במגרשים מחולקים, בבנייני דירות) ויצירת זיהוי אחיד עם האוטומציה ע"י מספר זיהוי הנכס הפיזי. (ככול שתתקשה בר טכנולוגיות ביצירת זיהוי האחיד, מומלץ להשתמש במספר הזיהוי הפיזי בגביה.</p> <p>ג. סריקת המידע הסרוק ושיוכו עד לרמה של תתי חלקות.</p> <p>ד. השלמת מסמכים בתיקים סרוקים. (הערכות שמאי, קבלות ועוד).</p> <p>ה. התרעות- לאחר קליטת המידע והשיוך, יצירת התרעות וחסימות על:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. אי תשלום/תשלום חלקי של היטלים, לאחר הכנת הבקשות, ומניעת התיישנותן.</li> <li>2. חיוב חלקי/אי חיוב כלל של היטלים,</li> <li>3. אי משלוח שמאי מעריך בעת העברת זכויות ללא תמורה,</li> <li>4. גמר הכנת הבקשה (עד 14 יום),</li> <li>5. אי השלמה/מסירה של האישורים,</li> <li>6. אי השלמת פעולות בהליך הבקשות, לאחר קביעת זמני ביצוע.</li> <li>7. קביעה וגביית פיקדון בבנייה חדשה במקרה של אי התאמה לשיעור של (20%).</li> <li>8. אי גביית דמי פיקדון, בבניה חדשה/תוספת בניה.</li> <li>9. אי אפשרות רישום טופסי בקשה לטאבו בעת הכנתם נוכח פרטים חסרים.</li> <li>10. אי השלמת הנפקת חיובים בעת הכנתם נוכח פרטים חסרים של מקורות הערכות שמאי, מספר בקשה, שם העורך, חתימת העורך, חתימת מבקש ועוד),</li> <li>11. כפילות בהכנת חיובים/בקשות,</li> <li>12. כפילות בתשלום היטלים ואגרות (לאחר מיסוד המאגר),</li> <li>13. חיובים חריגים ובלתי סבירים תוך כדי ביצוע, וכן הפחתת חיובים.</li> <li>14. פטורים מחיוב, ופטורים שניתנו למרות חוב אגרות,</li> <li>15. אי קבלה/שחרור ערבבויות,</li> <li>16. אי החזרת מחצית מהאגרות,</li> <li>17. חידוש טיפול בבקשות.</li> <li>18. אופציה להכנת חיובים ותעריפים חדשים (ישנה כוונה לאחד היטלי כביש מדרכה ותיעול).</li> <li>19. אי תשלום מרכיב קרקע/בנוי או שניהם בהיטלי תיעול.</li> <li>20. בעת עריכת חיובים על תתי חלקות שטרם בוצע להם חיובים.</li> </ol>			
--	--	--	--

<p>ו. קישור למקורות מידע בעת עריכת חיובים,  ז. קישור אחיד לפי מספר בקשה.  ח. ביטול חיובים- מניעת האפשרות לביטול חיובים במערכת, כל החיובים ירשמו ב- "טל דור" במספר עוקב שאינו מחיק, יצינו מועד הכנה לא מחיק ולא ניתן לשינוי, בסייפה יירשם מכין החיוב שיחתום עליה (חתימה דיגיטלית), חיוב מתוקן יישא אותו מספר ויצוין באופן אוטומטי לא מחיק, כי מדובר במהדורה עוקבת, החשבון במהדורה העוקבת יסרק למערכת ותצוין בו סיבת הביטול.  ט. בקשות לאישורי טאבו- יהיו בלתי מחיקות ושיוכו לתיקים, לא ניתן לבטלן, אלא יצירת סדרת בקשות לתיק ספציפי.  י. כל כניסה למערכת תתועד ותישמר.  יא. שינוי תעריפים יינתן בידי הגורם המוסמך בלבד, מועד השינוי יתועד במערכת.  יב. חסימת אפשרות למחיקת מידע.  יג. יצירת שם משלם אחיד (כולל ת.ז.) עם הגבייה.  יד. ציון שם מבצע לכלל הפעילויות המתאפשרות (חיובים, בקשות, עדכונים ועוד).  טו. חסימת מי שאינם מורשים.  טז. מסירת עותק מבקשות לאישורים למבקשים, סריקת חתימתם על טופס הבקשה לתוך המערכת.  יח. אופציות מקוונות- של הגשת בקשה, ושל מסירתה בגמר טיפול.  יט. תיעוד מסירת הבקשות בגמר הכנתם (מועד וחתימת המבקש, שם המוסר).  כ. פיצול דרך קבע של חיוב היטלי השבחה מהיטלים אחרים.  כא. בעת עריכת בקשות/חיובים שליפת כל הנכסים בעיר עפ"י שם המבקש ובת זוגו ותשלומי ההיטל והאגרות בגינם.  כב. קציבת מועד לחיובים פתוחים, ונעילתם בחלוף זמן.  כג. מתן פירוט בחיובים לגבי נסיבות הנפקתם (מידע/היתר), ייחוס לתיעוד רלוונטי (בקשות לאישורי טאבו, הערכות שמאי- לגבי שומות השבחה), רישום תת חלקה (ואם לא קיים יצוין בכל זאת) ומספר זיהוי פיזי בגבייה.  כד. שטחי חיוב  2. אוטומציה  א. קבלת קבצי משלמים לכלל ההיטלים ולכל השנים בדוח אקסל, והזרמת המידע למערכת "טל דור".</p>			
<p>הבדיקה לאחר תלונה מעו"ד המייצג יורשים שלהם זכויות בנכס שהוכר בהסכם עם המועצה המקומית לפני כ-50 שנה והנמצא על אדמת מנהל, שהתלונן כי כשל במאמציו להסדיר את רכישת הנכס ע"י היורשים וטען גם על דרישות גבוהות לדמי חכירה, הושב לו המנהל פועל להסדרת הבעלות של כלל המתחם, נערך דין ודברים להסדרת הזכויות המנהל התקדם בתהליך ויש להמתין להתפתחויות.</p>	הסדרת סוגיות נכס מסחרי	176	6.2
<p>תלונה על דחיית פניה לטיפול בבנייה לא חוקית של שכן הגר בקומה תחתונה בבניין עת פלש ובנה בשטח המשותף, פגע בפרטיות וחסם את הנוף, דחיית הפניה הייתה כי מדובר בשטח פרטי כששאר השכנים לא התלוננו, וכי על הטענות להישמע בתביעה כנגד השכן. התברר כי העירייה החליטה שמדובר בסכסוך שכנים, והייתה הימנעות הפיקוח על ההנדסה לטפל בעניין, על כן הנושא הועבר לטיפול התובעת העירונית. למעשה הפיקוח שגה שלא טיפל, כשלמעשה אין שיקול דעת והעירייה הייתה מחויבת לבצע בדיקה. <b>המלצה</b>: 1. יש להנפיק הנחייה, כי בכל מקרה שבו תועלה טענה לבניה לא חוקית בבית משותף, ייערך הפיקוח ההנדסי לביצוע בדיקה, תוך שיתעלם מ"רעשיים סביבתיים" של סכסוכי שכנים.</p>	הטיפול בחריגת בניה	176-178	6.3

	הבדיקה בעקבות פניית הנהלת אולם אירועים שביקשה לבחון שיפור השירות התחבורה הציבורית, למתחם האולמות הסמוך לאצטדיון העירוני. נוכח המחסור בנגישות לתחבורה הציבורית הפוגע בעובדים ובאוכלוסייה המגיע למתחם, מה שגורם לעובדים רבים ביניהם גם תושבי העיר שאינם ניידים ונעזרים בתחבורה ציבורית להפסיק את עבודתם במתחם האולמות בשל אותם בעיות נגישות. מנהלת מחלקת התנועה השיבה כי כל פניה בנושא קו אוטובוס חדש או שינוי במסלול/מקום התחנות לקו הקיים, יש להפנות למשרד התחבורה שכן הנושא בסמכותם.	הרחבת קווי תחבורה	179	6.4
		<b>הטיפול בנוזקי גובלים</b>	<b>179-181</b>	<b>6.5</b>
	תלונת תושב כבד ראייה הגר בבית קומות שטען כנגד שכנו בעל דירת גן הגר מתחתיו, כי האיסקורית השקופה שבה תחם את המגרש מסנוורת אותו, ופנייתו לעירייה אכן הביאה אומנם לבדיקת מפקח הנדסי, אך מאז ביקורו מלפני 5 חודשים לא נעשה דבר, בנוסף העלה טענות רבות נוספות. בתום בדיקת המפקח הועברו מסקנותיו לתובעת העירונית, אשר החליטה לסגור את התיק, משום לא מצאה מקום לטענותיו, ולזאת אוסיף כי ריבוי טענותיו אינו משקף את המציאות אלא את תפיסת המציאות בעיני המתלונן שלא היה בהם ממש.	בניית איסקורית שקופה המהווה מפגע	179-180	6.5.1
	תלונה מאולם שמחות על כי אולם שמחות גובל בונה בנייה בלתי חוקית, ופוגע בכך בעסקו, נמסר לפיקוח ומהבדיקה עלה כי אין בניה לא חוקית.	טענות בניה כנגד אולם שכן	180	6.5.2
	תלונה מהנציבות על תושב הגובל בבית ספר שטען לפגיעה בחצר ובכלבתו עת בוצעו עבודות גידור בשטח בית הספר גובל, כאשר העבודות נעשו ללא תיאום והסכמה עמו, התברר כי העירייה ביצעה עבודה להקמת גדר בהיקף בית הספר, שבמסגרתה הייתה דרישה לעקירת עץ אחד קטן, במהלך ביצוע עבודת גזיון העץ ביקש המתלונן לגזום גם שיח שפלש מבית הספר אליו, השיח נגזם ושטח החצר של המתלונן נוקה לשביעות רצון הפונה, ואף נערכה ביקורת שטח לאחר מכן שאימתה את הממצאים.	תלונה מאת מבקר המדינה בתום טיפול	180-181	6.5.3
	פנייה מבוחן תאונות דרכים לקבלת אישור על תקינות רמזורים לא נענתה ע"י מנהלת מחלקת התנועה עפ"י הדרישה, שכן קיבל תכנית רמזורים ללא אישור תקינות, התברר כי יש נוהל מיוחד וטופס ייעודי שבו צריך להשתמש כאשר מעבירים מידע על תקינות הרמזורים, הדבר מתבצע ע"י החברה המתפעלת את הרמזורים, ואישור יצא בהתאם לשביעות רצון הפונה.	אי קבלת אישור על תקינות רמזור	181	6.6
	פניה מתושב על כי רוחב מדרכה שנבנה סמוך לבית ספר חדש, נעשה עפ"י תקן מינימאלי, אך בהיות המקום סמוך למוסד חינוכי, העירייה צריכה לדאוג שיהיה רחב יותר. התברר כי הרוחב עומד בתקן ישראלי לנגישות הסביבה הבנויה ומספק את צרכי הסביבה.	רוחב מדרכה בסמיכות למוסדות ציבור	181	6.7
מנהל עיר	תלונה מ-2 שותפים במסעדה באזור פארק המדע, על כי נמסר להם ע"י מפקח תשתיות כי עבודות הפיתוח שבוצעו בסביבת מסעדתם, שהתחילו מלפני חודש, הופסקו זה למעלה משבועיים נוכח אי תשלום העירייה לקבלן המבצע, וכשאינן אופק מתי ימשכו העבודות, על כן הם חוששים להמשך פגיעה בעסקם. התברר כי לא היה כל עיכוב בביצוע התשלום, וכי העבודות לא פסקו, הקבלן נדרש לבצע מספר בדיקות והדוקים של השטח והמצעים ולקבל אישור מכון התקנים, עוד התברר כי המפקח פנה לשותפים "ביוזמתו" וסיפר להם על סיבת העיכוב כביכול. התקיימה שיחת נזיפה למפקח, <b>המלצה</b> : 1. יש להנחות כל מי שמספק עבודות ושירותים לעירייה עליו להיות מודע כי הוא מייצג את העירייה אל מול הציבור, אל לו לומר דבר מחוץ למסגרת עשייתו, שכן הדברים עלולים להתפרש ולהיות מובנים אחרת מכוונתם הראשונית, בעיקר בקרב בעלי עניין, ובאותו מעמד להסביר את מבנה יצירת הקשר הישיר עם העירייה ואל מי ולאן ניתן לפנות בכל בעיה או תלונה מתעוררת.	תקשורת מעוותת של מפקח פרויקט עם ציבור בעל עניין	181-182	6.8
	תלונה מתושב על אי השלמת עבודות פיתוח ברחוב בו גר, אין שביל ראוי מהבית לילדים לכיוון בית הספר והשטח מאחורי הבית נראה רע וטרם הוסדר כגן ציבורי. לאחר התלונה נוקה הרחוב והוחלט גם על פיתוח הגינות.	טיפוח רחוב הגובל בטבע	182	6.9
מנהל עיר	תלונה על סירוב קבלת כתב ערר בתכנון ובניה, ע"י מחליפה זמנית של מזכירת האגף וכתוצאה מכך כתב ערר לא הועבר לוועדה המחוזית. המחליפה (מזכירת מחלקת תשתיות) טענה כי היא לא הייתה מחליפה, השליח נכנס לחדרה לא בשעות קבלת קהל והתעקש שתקבל מכתב התנגדות, אך היא הציעה לו להמתין, למעשה כבר אז הייתה תרעומת כי עובדי ההנדסה חותמים על קבלת מסמכים במקום מזכירת האגף ואף נדרשה להביא תצהיר לתובעת כי איננה חתומה על קבלת התנגדות, אך אין זה מסמכותה לחתום, גם על המסמך הנדון, ופניה לוועדות ערר או ועדה מקומית לרישוי ובניה	סירוב קבלת מכתב ערעור	183	6.10

	ניתן לפנות למח' רישוי או למזכירת האגף רק בשעות קבלת קהל, ויש להורות לשומרים שלא לאפשר כניסה גם לשליחים בשעות שאינן שעות קבלת קהל. <b>המלצה: 1.</b> על מהנדס העיר להנחות כי דואר המתקבל משליחים יימסר רק בשעות הקבלה וע"י הגורמים המוסמכים לקבלו.			
		<b>חינוך</b>	<b>184-193</b>	<b>7</b>
		<b>שיבוצים בג"י</b>	<b>184-186</b>	<b>7.1</b>
	תלונה מאם ל-2 בנים על דחיית ערעור ובקשות נוספות לשיבוץ בנה לגן הנמצא בסמיכות לביתה, מה שעלול להקשות עליה מאוד, נוכח הריחוק ופיזור נוסף של תינוקה הנמצא בפעוטון, בנוסף לפנייה אלי הועברה פנייה לנציבות, כשקודם פנתה פעמים רבות לחינוך ואשרה לה הקלה להוצאה מוקדמת של בנה מהגן. נמצא כי לא היה בסיס לטענות האם וכי בבחירה הופעל שיקול דעת מקצועי בלבד.	לחצי אם לשיבוץ בנה בגן ילדים	184-185	7.1.1
	תלונה מאם על דחיית ערעור לשיבוץ בנה בגן בסמיכות למקום מגוריה, כשהגן שנבחר לא היה בעדיפויות הראשונה או השנייה כפי שרשמה, אלא במרחק רב, כשיש קושי בהתניידות אליו, התברר כי הבניין בו גרה פינתי, והשיוך עפ"י הרחוב העיקרי, וסוכם ככל שיתאפשר יערך שיבוץ קרוב.	שיבוץ עפ"י אזור מגורים	185-186	7.1.2
	תלונה מהנציבות שנשלחה מהורי תלמידים על סירוב העירייה להצבת מזגן בעמדת השומר, התברר כי העניין התעורר במקומות נוספים בארץ וקיים הד ציבורי, עמדת העירייה בנושא היא כי עפ"י נהלי החינוך תפקיד השומר איננו לשבת בבוטקה, אלא במרבית יום עבודתו עליו לערוך פטרולים, להסתובב לצאת ולערוך בדיקות, כך מן הסתם ישיבה בבוטקה נעשית רק בחלק קצר מהיום, השומרים בד"כ הם אנשים מבוגרים יעדיפו אם יהיה מזגן לשהות בעמדה ולא לקיים סיורי ביטחון, עלולים להירדם בשמירה, וכך עלול להיפגע בטחון התלמידים וההורים בבית הספר, וגם עלול להיות בזבוז עקב אי כיבוי מזגנים (למרות שניתן להתגבר על כך ע"י כיוול למשך זמן שימוש בלבד). בתגובה ציינה הנציבות את המלצת ראש חוליית אבטחת מוסדות חינוך להתקנת מזגן בעמדת המאבטח, אך העירייה דחתה זאת בטענה כי זו המלצה, ויש להמתין להנחיות משרד הפנים.	מזגן לעמדת השומר בחינוך	186-187	7.2
	הבדיקה בעקבות אי היענות לנציבות תלונות הציבור ע"י מנהל ההיסעים להמשך בירור תלונה שנשלחה אליו בעבר, בקשר להורה שביקש ולא קיבל החזר נסיעות עבור בנו הלומד בשיבת בני עקיבא בראשון לציון, שלהם זכאי שכן אין בתי ספר על יסודיים בעיר המתאימים לזרם החינוכי בו הם מאמינים. התברר כי מנהל ההיסעים ביקש מיפוי כפול לממ"ד שיכלול גם את ראשון לציון, הבקשה נדחתה, ולעירייה לא הייתה חובה להיענות (ואף לא נענתה) למימון הנסיעות מחוץ למסגרת המיפוי. נשלחה בהתאם תשובה לנציבות אשר השיבה כי לא מצאה עילה להתערבותה.	החזר נסיעות לבית הספר	187-190	7.3
מנכ"ל מנמ"ר מ. אגף חינוך	יש המשך לתלונות של אי היענות לטלפונים בחינוך, כשעוד בשנת 2010 הצביעה הביקורת על קיומה. והיא התמשכה גם לאחר הקמת מרכזיה חדשה. נמצא קבלת קהל בחינוך והיענות לטלפון אינה מאורגנת ומחולקת עפ"י שעות קבלה והיענות. <b>המלצות:</b> 1. לערוך ישיבה להסדיר את ההיענות הטלפונית וקבלת קהל, כך שיהיו שעות קבלה, שעות מענה לטלפון, ושעות עבודה משרדית בנפרד. 2. לערוך מענה בתבניות קבועות, ככול שיש שאלות שאין בהם ממש (קיטבג), כך שהמענה יהיה מהיר, ויתרכו לבירורים באמת זקוקים לטיפול. 3. לעודד את התושבים להשתמש ב- "צור קשר" באתר העירוני, אך חשוב שההיענות לגביו תהיה מהירה. 4. לעודד גורמים פנימיים להשתמש בתקשורת ממוחשבת. 5. לבצע הפרדה בין שעות קבלת קהל להיענות הטלפונית.	מעקב- אי היענות לשיחות טלפון	190-192	7.4
	פניית אם בקשר להסעת בנה מהגן לצהרון הנמשך זמן רב, כך שהוא מגיע לצהרון באיחור, עייף ורדום, ומפספס את ארוחת הצהרים, התברר כי הילד יורד אחרון בשעה מוקדמת מכפי שציינה, יש עמידה בקריטריונים של שעות הסעה שקבע משרד החינוך, וכי ההסעות לצהרונים הם על בסיס מקום פנוי לפני משורת הדין משום שהעירייה מחויבת לדאוג להסעת התלמידים לכתובת הבית.	הסעת ילד לצהרון	192	7.5
	אם התלונה על אי קבלת סבסוד אשתקד בצהרון, עקב טיפול רשלני במילוי טופס בקשה לתמ"ת, גם השנה הטופס שהאחריות למילוי אינה על ההורה לא טופל כראוי, ונגרם נזק כספי ועוול. התברר כי העירייה אינה מהווה חלק בתהליך קבלת הנחה בצהרון מהתמ"ת, אינה מיוזמת לגבי מסמכים חסרים ואינה חלק מתהליך האישור. בשנת הלימודים שעברה הטפסים של התמ"ת שהוגשו לעירייה הועברו כולם באופן מרוכז למשרד	מילוי טופס תמיכה לתמ"ת	192-193	7.6

	התמ"ת. משרד התמ"ת הוא זה שבדק את הפניות יוצר קשר עם ההורים לגבי מסמכים חסרים כאלה ואחרים ומפעיל מוקד ממוחשב לבדיקת סטטוס הבקשות שהוגשו אליהם. עם זאת ניתן להגיש לתמ"ת בקשה חריגה רטרואקטיבית ובמידה והתמ"ת מאפשר זאת, העירייה יכולה להוציא מסמך המאשר את השתתפות בתה בצהרונני העירייה.			
7.7	התנהגות מנהל מחוץ למסגרת עבודתו	193	הבדיקה לאחר קבלת תלונה מאם על התנהגות לא הולמת של בעלת עסק השוכרת משרדים מהעירייה ושל בן זוגה המשמש כמנהל באחד ממוסדות החינוך בעיר. מהבדיקה עלה כי מדובר בסכסוך בין לקוחה לנותנת שירות באשר להחזרת דמי מנויים חודשיים, הבת לא מסרה עדות, אלא הטיעונים היו מפי האם למרות אי נוכחותה באירוע וכי לא נמצא התנהגות לא ראויה מצד השוכרת ובן זוגה.	
8	רווחה	194		
8.1	מעקב הסעות וליווי לאנשים עם מגבלות שכלית התפתחותית	194	בדיקה משנת 2014 ע"י רוי"ח חיצוני מטעם משרד הרווחה, שבדק את ההסעות למסגרות יום שיקומיות, שבעקבותיה היה שיפור ניכר בהתנהלות. אלא שהשנה נערכה על ידו ביקורת עוקבת, אך לגביה לא ניתנה התייחסות. <b>המלצה</b> : 1. להנחות כי אין להשאיר ביקורת מבקרי חוץ ללא תגובה.	מנכ"ל
8.2	מענה טלפוני	194	הבדיקה לאחר קבלת פנייה מתושב אשר ביקש לתרום מוצרים דרך אגף הרווחה, ולא נענה, היגיע למשיבון ובו נמסר לו כי העובדת נמצאת בחופשה מרוכזת מחודש אוגוסט. התברר כי הוא טעה ניתב עצמו לשלוחה של רווחת המשפחה (שלוחה 4) במהלך החופשה המרוכזת.	
9	תרבות תורנית ומוסדות דת	195-199		
9.1	שרותי גניזה	195-200	הבדיקה בעקבות פנייה של חבר מועצת עיר, שטען כנגד גביית שרותי גניזה מתושבים. לדעתו זהו שירות האמור להינתן בחינם ע"י המועצה הדתית. נמצא כי מבין עיסוקי המועצה, היא מספקת שירותי דת נוספים אותם היא קובעת בעצמה בהתאם ליכולתה ותקציביה, במסגרת זו היא החליטה להציב 3 מתקנים ברחבי העיר לקליטת דברי קדושה שהתבלו לצרכי גניזתם, שכן בבתי כנסת, במקוואות ובמוסדות ציבור החלו להצטבר כמויות גדולות של עלונים (המוצאים בד"כ בערבי שבת ובחגים) ודברי גניזה אחרים. הכמות המצטברת של העלונים גדלה מעבר לגידול האוכלוסייה, הם גדשו את המכלים עד כדי הנחתם ליד המכלים מחוסר מקום, מה שהביא לביזתם, אי לכך ולנוכח גם גידול בעלות הגניזה, החליט יו"ר המועצה הדתית כי הציבור המבקש לגנוז ישתתף במימונו, ויצוין כי גם בבתי הכנסת נשמעה תרעומת רבה על העלונים המונחים אצלם כאבן שאין לה הופכין, עד כדי כך שחלקם מונעים את הנחתם אצלם. מכאן שהחלטת המועצה הדתית לטפל ולפקח על גניזת חומרי קודש בתשלום שהלכו וטפחו הייתה נבונה נכונה ובמקומה, מה גם שאומצה ההלכה שאין אין לזרוק את העלונים, אלא להעבירם לגניזה ובכך למנוע את חילולם. המלצות: 1. על מחלקת תרבות התורנית להקפיד על כמות העלונים המתפרסמת. 2. על המועצה הדתית והתרבות התורנית להנחות את שמישי בתי הכנסת לאתר את שולחי העלונים ולדרוש שלא לשלוח עלונים מעבר למה שנדרש.	
9.2	ניקיון בית העלמין וסביבתו	200	ביקור בערב החג הראה הזנחה בבית העלמין וסביבתו, נוכח לכלוך שהיה על הרצפה וסביב מקומות באיסוף, נעשתה פניה למנהל התברואה שציין כי הניקיון מתבצע על בסיס קבוע ומנהל חברה קדישא מסר על גידור מקום איסוף הגזים ועל בכוונתו לקראת החגים להגביר את הניקיון במקום.	
10	משאבי אנוש	201-206		
10.1	מעקב- הנפקת כרטיסי עובד	201-202	בדיקה בעבר העלתה כי מעבר לסביר לוקח לקבל כרטיס עובד חדש, ויש אי התקינות ושגיאות כתוצאה מכך, מאז הטיפול עבר למש"א, וכעת עברו לחברה חדשה עם זמינות מידית לכרטיסים. <b>המלצה</b> : 1. להכין טופס בקשה לאובדן/גניבה, להפיץ בפורטל, ולקבוע לו"ז מקסימלי למסירת הכרטיס.	מנהל מש"א
10.2	הודעות לעובדים דרך האימייל הפנימי	202-203	בקשות העובדים, לקבל דרך האימייל הודעות על פטירה של עובדים גמלאים או קרובי משפחתם הנשלחים עפ"י הוראה רק למנהלי אגפים וליו"ר הוועד ע"י משאבי אנוש לא נענו, כך שעובדים הרוצים לנחם לא תמיד יודעים וחשים פגועים מכך, בנוסף הודעות על ימי בחירה והודעות על טפסים חדשים מגיעות רק למנהלי אגפים ומחלקות, ובכך נוצרה אפליה בהעברת מידע, בעקבות הביקורת וההמלצה לגלות רגישות, נעשה פרסום בפורטל	



			לגבי נפטרים ושאר ההודעות לעובדים נשלחים דרך האימייל הפנימי.
10.3	203-204	טיפול בצרכי עובדים במשרדים	בדיקה במחלקת השכר העלתה כי ביקשו במשך תקופה ארוכה לתקן שקיעת דלת, הטיפול היה קלוקל והדלת שקעה שוב ושוב, עד כי נואשו מהטיפול, עם הזמן נשחקו אריחים, הייתה מרירות פנים ארגונית, וסכנה בטיחותית. הארת העניין הביאה לטיפול מקצועי, כמו גם לאי הדבקת מודעות בסלוטייפ על הדלתות והוחלט על מסגרות שקופות לשילוט משתנה, אך נותר לטפל בתאורת חדר השכר שאינו אחיד. <b>המלצות:</b> 1. לטפל בתאורת חדר השכר. 2. ליצור מנגנון לסייע כאשר הטיפול במשרדים אינו יעיל ומשתרע מעבר למקובל.
10.4	205-206	העלבת עובדים המספקים שירות ישיר	מזכירת הרישוי דיווחה לממונים ולביקורת על העלבתה עת סירבה לקבל ערעור מפונה על דחיית כתב התנגדות שנימסר באיחור ניכר ועל הודעתה כי פנייתו תענה בכתב, אלא שכאן העליבה באופן אישי. מקרה אחר בו מתנדב בעירייה, שהיה בעבר אב בית, מצא לנכון לצרוח ולצעוק יחדיו עם רעייתו על היועצת המשפטית במסדרונות העירייה על התנהלותה, שאין היא מוצאת לנכון לבטל דוח שקיבל, כשבכול זמן זה יושבת היועצת אינה משיבה, הוא זומן לסור חדרי והתבקש להשמיע את גרסתו. בשני מקרים הייתה התנהגות למופת של העובדים, ותאמה את המדיניות "שלא לתת מענה לאלו המקללים את העירייה או את עובדיה". באשר ל "העלבת עובד ציבור" קבע בית המשפט העליון כי "יש לצמצם את הנורמה הפלילית למצבים חריגים וקיצוניים בלבד, ושיתקיים בה מבחן הודאות הקרובה לפגיעה ממשית ביכולת התפקוד, ובהשלכתו על השירות הציבורי כולו, וגם הטחת גידופים או קללות, הגם שיש בהם אלימות מילולית, אך אין בתוכם או בצורת השמעתם פגיעה בליבה העמוקה של כבוד האדם, לא יהיו "העלבה" אסורה, גם אם תוכנם ואופן השמעתם עלולים להיות קשים ופוגעים". כך הנחה גם היועמ"ש למדיניות של ריסון ואיפוק והקפדה על מניעת פגיעה בלתי מידתית בחופש הביטוי, כשהשיקולים המנחים הם: חומרה, הישנות, מטרה, אמתות, נסיבות, הלך הרוח ורקע. בביקורת קודמות עלה רבות הנושא, ומבקר המדינה כתב ב-2009 כי תופעת האלימות פוגעת בתפקוד ובטיב השירות הניתן ע"י עובדי ציבור, לכן יש לספק להם את התנאים שיבטיחו את ביטחונם. בתקנון תע"ש קבע משרד הרווחה הנחיות להתמודדות עם אלימות והוכנה חוברת הדרכה <b>המלצות:</b> 1. להדריך את העובדים הנותנים שירות ישיר לציבור בנושא האלימות. 2. לכתוב נוהל אלימות כנגד עובדי העירייה גם עפ"י מה שיעלה בהדרכה.
11	207-208	מליאה - כינוסי ועדות	ועדת הביקורת החליטה בישיבתה מיום 23/11/2016 כי נוכח הערת מבקר משרד הפנים על אי כינוס ועדות חובה, מתבקש הכנת דו"ח שיכלול את שמות יושבי ראש הוועדות ותדירות כינוסם, על מנת להעלות את הנושא לדיון במועצת העיר. הוכנה טבלה כנדרש הכוללת את כל ועדות העירייה (רשות וחובה), ונבחנו: התכנסותן, טיב החלטותיהן, והשפעתם על ניהול העירייה, יצוין שאין סנקציה להיעדרות חברים, אך אין ההיעדרויות עולות בקנה אחד עם המטרות שלשמן נבחרו לתפקידם והן עלולות לפגוע בתפקוד הוועדות, החברים נבחרו מרצונם והחלטותיהם חשובות ביותר לתפקודה התקין של העיר, ומכאן חשובות נוכחותם. <b>המלצות:</b> בכדי לשפר את הנוכחות בוועדות הומלץ בעבר ומומלץ גם כעת: 1. לערוך תיאום ומתן הודעה מראש של חברים שאינם יכולים להשתתף, 2. לשקול מינוי מחליפים, 3. לשקול שינוי שעת המפגש, 4. ליצור קשר ישיר עם חברי הוועדות והסדרת רישום הנוכחות וההיעדרות חברים, 5. להמציא את טבלת כינוס ועדות העירייה לחברי המליאה ולקיים דיון בנושא.

## ד. - דוחות ביקורת פרטניים

### 1. מחשוב ותוכנות-

1.1. מעקב-הטיפול באימיילים המתקבלים בצור קשר מהאתר העירוני

#### א. כללי

בדיקה שלישית ברציפות, העוקבת אחר מענה לתושבים, דרך ערוץ יצירת קשר ישיר עם המנהלים באמצעות האימייל שמטרתו מתן מענה קצר וישיר לתושבים בדרך של הפניית שאלות וביירוטים ומתן תשובות הקשר נוסד בשנת 2011 כהרחבה לקשר הקיים עם התושבים המתקיים באמצעות קשר טלפוני, אימיילים פנימיים, המוקד העירוני, פייס בוק, קשר פרונטלי ישיר בעת קבלת קהל ועו'. חשוב לציין כי הציבור רואה בקשר זה ערוץ משני בלבד, ועיקר פניותיו מבוצעים דרך המוקד העירוני.

#### ב. מסקנות

מבדיקת המעקב עולה כי בסך הכול קיים מענה מיטבי של רוב המנהלים שלהם קשר ישיר, זולת באגף שפ"ע במחלקת תברואה ששם הייתה התנגדות לתקשורת זו, והפסקת קשר של חינוך ספורט (אשתקד תקין), חינוך בתי ספר (הערה חוזרת), ורישוי עסקים (הערה חוזרת), בנוסף התגלו ליקויים טכניים אצל גזברות, התובעת העירונית היועצת המשפטית, ושפ"ע הפרדה ששם חסרו סימוני טיפול. (סימון  ע"י דבל קליק בצד ימין של המייל), הגזבר הודיע שטופל, וחינוך ספורט והתובעת העירונית ביקשו הבהרות. בחינת המיילים שטרם נענו מראים כי הם עוסקים בביירוטים הבאים: תברואה- בפחי אשפה ומפגעים סביבתיים. רישוי עסקים- רישיונות לעסקים. חינוך ספורט- פעילות ספורט. חינוך בתי ספר- רישומים וערעורים.

#### ג. המלצות

1. על המנמ"ר לפרסם נוהל טיפול ב-"צור קשר".
2. על מנהלת החינוך, מנהל הספורט, מנהל התברואה ומנהל הרישוי לעקוב לטפל ולסמן באימיילים המתקבלים בצור קשר.
3. על מנהל איכות הסביבה, והתובעת עירונית לסמן את כל האימיילים לשם בקרה ומעקב.
4. על מנהלת האתר לבצע טבלת ריכוז נתוני משובים עפ"י התוצאות מחלקות ונושאים, ולמסור דיווח ניהולי אחת לחצי שנה.

## 1.2. מעקב- אבטחת מידע נדרשת מעובדי הרשות

### א. כללי

בשנת 2014 נערכה ביקורת בכדי לבדוק את מידת ההערכות הגנת המידע הממוחשב וחשיפתו לסיכונים בהיבטים הקשורים לשמירה הנדרשת ממשתמשי המערכות הממוחשבות.

מהבדיקה נמצא כי אין נוהל האוסר התקנת/הסרת תוכנות מחשב, אין הוראות למשתמשים להגנת השימוש במחשב, אין הנחיות לעובדים להגנה משימוש לרעה של גורמי חוץ, אין הנחיות ל"כשלים" בפעילות שוטפת, אין הנחיות למשתמשים למתן תשומת לב מיוחדת וחובת דיווח ליחידת מערכות המידע על משתמשים ארעיים (אורחים), משתמשים חיצוניים, כמו גם על שימוש במידע פנים מחוץ למערכת, אין נוהל הבוחן את יעילות הכנסת מערכות חדשות ואו שדרוגם, עדכונם, ובחינה נדרשת למעברי מידע בין תוכנות, אין הנחיות לשמירת מערכות המחשב, וחסר גם סקר סיכונים של המשתמשים במערך המחשוב.

על כן ניתנו המלצות שחלקן טרם יושמו ואו שלא דווח על יישומן הכוללים:

1. הדרכת המשתמשים להגנה ושימוש מיטבי במערכות המחשוב.
2. הנחיות למתן תשומת לב מיוחדת וחובת דווח לגבי משתמשים ארעיים ומשתמשים חיצוניים.
3. הנחיות לייזום התייעלות המשתמשים במערכות מחשב, ושמירתם.
4. עריכת סקר סיכונים של שימוש במערך המחשוב, כולל שאלון תואם למשתמשים, הסקת מסקנות וקביעת דרכים למניעת הסיכונים.
5. כתיבת נוהל- הנחיות לשימוש במערכות מחשב.

### ב. ממצאים מסקנות

מעת הביקור נמצא כי נכתב נוהל מנחה לשימוש במערכות מחשב בעת הפעלת מצגות, כשאחריות ההפעלה מושתתת על האגף מארגן המצגת, כמו כן עיקר המידע לעובדים הוא על הגנות שנעשו והגנות נחוצות מפני מתקפות סייבר.

### ג. המלצות

יש להגביר את מודעות העובדים לשמירת מערכות המחשב וליישם את המלצות המובאות בסעיף א לעיל.

## 1.3. מעקב- מידע לעובדים ממוחשב

**א. כללי**

שקיפות ומתן מידע לעובדים עלתה מדרגה עת הוכן והתאפשר לעובדים לקבל מידע ממוחשב הכולל מידע אישי ומידע כללי הקשור לנושא השכר, מה שמאפשר ומנגיש עבורם את קבלת המידע, ומועיל למחלקת השכר בחיסכון זמן לאספקת המידע. האפשרות שנפתחה לעובדים הינה הפעלת מערכת תיק עובד ממוחשב מבית אוטומציה המשפרת ומרחיבה את סל השירותים הניתנים לעובדי הארגון, כך שכל עובד ברשות יכול באופן אישי (לאחר הקשת שם וסיסמא) לצפות ולהדפיס תלושי שכר (ואין הדבר בא במקום מסירת תלושי שכר, שכן עפ"י חוק הגנת השכר, תשי"ח-1958 סעיף 24 מתחייבת מסירה בזמן קצוב), טופסי ריכוז שכר שנתיים (ט'106), העתק מטופסי הצהרת עובד בתחילת שנה (ט'101), ריכוז תשלומים, יתרות מחלה וחופש ועו', ולקבל מידע כללי רב בנושא השכר וזכויות עובדים באמצעות קישוריות לרשויות ומוסדות המטפלים בנושא השכר.

מערכת מידע נוספת לעובדים הנמצאת בהתפתחות היא הפורטל העירוני (האינטרנט הפנים ארגוני) ובו רשימת טפסים לצרכי העובדים מממוינות עפ"י יחידות העירייה (משאבי אנוש, שכר, לשכה משפטית, רכש ומחסן וכן שונות), המאפשרים לעובדים לפעול בנוחות תוך חסכון בזמן אל מול היחידות, וליחידות אפשרות ביצוע מהיר ויעיל יותר, שכן אין צורך שהעובדים יכתתו רגליהם ליחידות שכן המידע זמין עבורם. הפורטל עצמו הוקם לצרכי חירום, והוא הלך והתפתח ולו הוספו: נהלי עירייה, קוד אתי, אירועים וגלריית תמונות.

**ב. ממצאים מסקנות**

בחינת הנגישות למערכת המידע בנושא השכר לעובדים מצאה כי לא ניתן היה להיכנס למערכת עקב חסימת הסיסמא הראשונית, התברר התראת הביקורת הביאה לבחינת המצב ע"י מנהלת הרשת, והתברר כי עקב אירועי פריצה לאתר, היא נעלה חלקים מסוימים באתר, מאז הטיפול בנושא לא התקבלו תלונות על נגישות האתר, ואף התברר כי עובדים רבים עושים באתר שימוש.

אך לא כך הדבר בפורטל העירוני, המאפשר שימוש רק לעובדים המחוברים לאינטרנט הפנימי, כך שאין הפורטל משמש את רוב עובדי הרשות המצויים בפעילות עירונית ואו בחינוך, ועם זאת קיימת הקלה ליחידות אשר מצאו לנכון להציב טופסי ביצוע, המאפשר גם לראשי היחידות להדפיס אצלם טפסים שונים עבור עובדיהם.

מבחינת פרסום נהלים בפורטל נמצא כי היחידות הבאות אינם מפרסמים שם (מחשוב, רכש, שפ"ע, מחסן, דובר, תרבות הדיור, ביטחון, מוקד, לשכה משפטית, תרבות ואירועים, מש"א, תרבות תורנית, נכסים ונגישות) ומהראוי כי יעשו כן. גם נהלים חוצי

ארגון אינם נמצאים בפורטל וגם לא נהלים חדשים, ועדכון לנהלים קיימים של: הנדסה, גזברות, חינוך, ארכיב.

לצד התפתחויות אלו נמצא כי העירייה טרם ערוכה, כדוגמת המדינה, להנפקת ט'101 מקוונים, לדברי מנהלת מחלקת השכר הנושא נמצא בשלבי פיתוח באוטומציה. עוד עלה השנה כי מספר המיקוד הרשום בתלושי השכר אצל העובדים הוותיקים אינו מעודכן, שכן הדואר הרחיב את המיקוד והוסיף לקיים ספרות נוספות, בבירור עם מנהלת מחלקת השכר עלה כי לאוטומציה תוכנה מעדנת מיקוד, והעניין ייבחן מולם, בדיקה מאוחרת יותר העלתה כי בוצע תיקון למיקוד.

### ג. המלצות

בלב מתן השירות הציבורי המיטבי עומד גם ההתפתחות הטכנולוגית, לצד הגנות נחוצות המלוות התקדמות זו, טוב שהעירייה תמשיך ותתקדם בהנגשת המידע והטפסים (כולל המקוונים) לעובדים ולקדם את המידע לעובדים בפורטל בד בבד עם התקדמות שירות המדינה בנושא.

## 1.4 מכרז למקרנים

### א. כללי

התקבלה תלונה מבעל חברה שהשתתף במכרז לרכישת מקרנים ולא זכתה, כי הזוכה לא עמד בתנאי הסף של המוצר אותו הוא אמור לספק (עוצמת רמקול-W12), בעוד שהזוכה סיפק W5 והטעה את העירייה, שכן המקרן מסופק עם הספק מסוים שלא ניתן לשנותו, על כן הזוכה התחכם כי הוא משתמש ברמקולים מוגברים המצויים בחלק מכיתות הלימוד, לכן הוא מבקש לעיין במסמכי המכרז, מה שלא התאפשר לו. כעבור מספר ימים התקשר והודיע כי היחידה המשפטית מאפשרת להם לעיין בתוצאות המכרז ובפרוטוקול הוועדה, וככול שאכן הייתה אפליה, הם יחזרו ויגישו תלונה, תוך צפייה לעצירת תהליך המכרז. בתגובה להתנהלות זו נמסרה להם ההודעה הבאה: "כל תלונה המוגשת עליה להיות מפורטת, ללא קשר להליך המתקיים, מבקר אינו משמש כלי בידך, אלא מערך הבודק הליכים ללא קשר לתוצאות כפי שהנך מנסה להכתיב. המכתב ששלחת ללא תלונה, אינו תקין, ומעורר חשד."

### ב. ממצאים מסקנות

מבירור עם המנמ"ר עלה כי המקרנים יועדו לכלל העירייה ובו התבקשה עוצמה של W5, ולא דווקא לבתי הספר (שלהם מיועד מכרז נוסף ובו תתבקש עוצמה של W12). לאחר שהפונה עיין בתוצאות המכרז ובפרוטוקול, הוא לא שב וביקש פתיחת חקירה ועצירת הליכי המכרז, אי לכך התייחסות הביקורת לתלונה זו כי היא הייתה קנטרנית וטורדנית, שאין מאחוריה דבר וחצי דבר.

**2. שפ"ע-****2.1. עבודות מיזוג – אגף שפ"ע****א. כללי**

הבדיקה נועדה לבחון את דרכי ההתנהלות של עבודת המזגנים ועד כמה פעילות זו נעשית עפ"י נהלים והוראות חוק. לצורך הבדיקה נבחנו מדגמית חשבונות לתשלום של ספקי המזגנים, ולאחר מכן נעשתה בדיקה כוללת לשנת 2012. עיון בדוחות הביצוע בשנים 2014 ו-2012 מראה את היקפי הביצוע הבאים:

שנה	יח' מזגן שנרכשו	הוצאה כוללת בש"ח
2014	62	325,747
2012	123	641,676

בנוסף לרכישת המזגנים ישנם עבודות של:

- החלפת חלקי מזגן כגון: מעבה, מאורר, פילטרים, מנוע מפזר חום, כרטיס פיקוד, מאיץ מאייד ועו',
  - פירוק מזגנים לשם החלפתם, בניית תעלות וצנרת, בניית מערכת פיקוד, ועו'
  - תיקון קצרים, ניקוי פילטרים, תיקון דליפות גז, מילוי גז, התקנת יח' מפסק עם טיימר, תיקוני והתקנות חשמל,
- מבחינת היקף הפעילות נצפו ב-2012 עבודות מיזוג מהספק צביקה חשמל ומזוג אויר בסך 59,637 ₪, וממגה מזוג בעיקר רכישות והתקנות בסך 360,466.10 ₪. בהיבט של הליך ההתקשרות- נמצא כי רוב ההתקשרויות החלו בקבלת הצעות, לאחר מכן או באותו מועד התקבלו חשבוניות, ונערכו הזמנות לתשלום.

**ב. ממצאים מסקנות**

- בדיקת הביקורת את העסקאות נעשתה ב-3 חתכים:
- סקירת כל העסקאות לשנת 2012 של 3 ספקים,
  - סקירה כללית של עסקאות בשנים 2009-2011.
  - ניתוח עסקאות ספציפי בשנים 2009, 2011, 2012 ו-2015.
- במסגרת זו נבדקו: הזמנות עבודות קבלניות, חשבוניות ספקים, הצעות/הזמנות מספקים, השוואות מחירים, דרישות ביצוע, הוראות החוק ונוהל פטור ממכרזים, כאשר בדיקה פרטנית צוינה בנספח מצורף, ומהבדיקה עלו הממצאים הבאים:
- א. פטור ממכרז- בהתאם לסעיף 3 תקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, הרי שבתוקף מיום 01/06/2009 עד ליום 01/01/2014 התקשרות ששוויה אינו עולה על 50,000 ₪ אינה טעונה במכרז, ואולם בתקופה רצופה של 12 ח', לא תהיה

התקשרויות עם ספק מסוים בלא מכרז בסכום כולל העולה על 100,000 ש"ח (כולל התקשרויות המשך). מ-01/01/2014 והילך נקבע שהתקשרויות ששוויה אינו עולה על 50,000 ₪ פטורה ממכרז, אך מהתקשרויות ששוויה עולה על 30,000 נדרש לערוך בדיקת הצעות נוספות, סייג נוסף שנקבע הוא שבמידה וישנה יותר מהתקשרויות אחת מהסיבה של הימנעות ממכרז, הרי שהפטור לא יהיה בעל תוקף, כמו כן נותר הסייג של אי מתן פטור אם סך ההתקשרויות עולות על 100,000 ₪.

- ואולם כללי הפטורים נקבעו עבור חוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, אלא שהעירייה מוגדרת בחוק זה כתאגיד מקומי אחר, וכפופה הוראות בפקודת העיריות (סימן ב: חוזים ומכרזים סעיפים 195-203א) ולתקנות העיריות (מכרזים), התשמ"ח 1987 וששם אין התייחסות לסך ההתקשרויות השנתיות, אלא לתקרה ממנה נדרש ביצוע מכרז (זוטא/פומבי). לאחרונה אימצה העירייה בעבודות מיזוג את דרך המכרז הפומבי על אף שלא הייתה מחויבת בו.
- ב. אי שינוי שם ספק למרות החלפת ישות- בשנת 2012 מוגה מזוג הייתה עוסק מורשה, בשנת 2014 הפכה לחברה, לא נמצא כי שם הלקוח שונה בהזמנות למרות שמדובר בישות משפטית נפרדת.
- ג. אי הפרדת סמכויות לשם השוואות מחירים- מבדיקת הזמנות של מוגה מיזוג עולה כי את השוואות הצעות מחיר ביצע אחראי מיזוג, בנוסף הוא פונה ומקבל את ההצעות וממליץ על הקבלן לביצוע, כמו כן הוא גם מפקח על ביצוע מאשר חשבונות ולעיתים גם מסייע לקבלנים בביצוע העבודה, כך שהיקף פעילות זו יוצר ניגוד עניינים אל מול בדיקת הקבלן הזוכה.
- ד. אי קביעת קריטריונים לקבלת הצעות מחיר- נמצא בשנת 2012 עבודות מיזוג בעסקאות בסכומים נמוכים (נצפה עד 8,000 ₪) שנמסרו לביצוע שכלל לא צורפו הצעות, וגם עסקאות שלהם צורפה הצעה אחת בלבד ובלא שצורפה הצעה נוספת, לעומת זאת נצפו עסקאות בין 2,000-1,000 ₪ שלהם צורפו 2 הצעות. (סקירת עבודות מיזוג מצביקה מזגנים בשנת 2012 הראתה כי לא היו הצעות נוספות לעבודות שביצע, וכך גם לגבי עבודות מיזוג שביצע בשנת 2015 בעסקאות בין 10,000-2,000 ₪, וכך גם לגבי עסקה מהספק מזגני הטבע, וכן אצל מוגה מיזוג בשנת 2012 בחלק מהעבודות בסכומים שבין 8,000-2,000 שקל, כשלחלק מהעסקאות כלל לא צורפו הצעות ולחלק היו 2 הצעות בלא שום מדיניות אחידה). התנהלות דומה הייתה בשנים 2010-2011.
- עיון בנוהל חוצה ארגון 03.01.01 (בתוקף מ-2001)<sup>2</sup> באשר לפטור מועדת קניות נרשם בסעיף 4.11 כי רכישת טובין בסכום של עד 2,500 ₪ כולל מע"מ

פטורות מהבאה לוועדת קניות, ושירותים בסכום של עד 5,000 ₪ יזמין מנהל היחידה הדורשת ישירות את העבודות. כמו כן בסעיף 4.8 כי בסכומים מעל 10 א' ₪ תתקבלנה הצעות במעטפות סגורות. לא נמצא כי אכן התקבלו הצעות במעטפות סגורות, וגם לא נשלחו הצעות לספקים בכתב.

ה. אי עדכון וריענון נהלים חוצי ארגון- בדומה לעדכון סכומים הפטורים ממכרז, היה מצופה כי העירייה תיערך לבצע אחת לתקופה שתיקבע עדכון סכומים לפטור מוועדת קניות/רכש, וכך גם לגבי סעיף 4.8 לגבי קבלת הצעות מ-3 ספקים בסכומים שמעל 10,000 ש"ח במעטפות סגורות, ושיופץ בקרב אגפי העירייה. בתאריך 02/01/2013 נערכה ישיבה אצל מנכ"ל העירייה בעניין התקשרויות ללא מכרז בהשתתפות היועמ"ש, מנהל הרכש ומנהל המחסן ובה נקבע בין השאר לגבי הנוהל 03.01.01-הזמנות, רכישות ועבודות ללא מכרז, כי הרכישות הפטורות יעודכנו ל-15,000 ₪, ואולם עדכון זה לא הופץ בקרב האגפים, כך שלא שאין מדיניות אחידה בעירייה באשר לסכומי הפטור. עניין נוסף הוא כי החל הליך עדכון נהלים, אך טרם הייתה הבשלה בביצוע. השארת סכומים אלו ללא עדכון אינה ראויה וגרמה לאי מדיניות אחידה בכל הקשור לעבודות ורכישות בסכומים נמוכים.

ו. קבלת הצעות מחיר לקויות- נמצא כי הצעות שהתקבלו מצביקה חשמל ומזוג אויר נמסרו בטופס הזמנה/הצעת מחיר בלא מחיקת המילה הזמנה, וכך גם לגבי קבלת הצעות ממגה מזוג ששם גם לא נמחקו ההערות הבאות שבס נרשם "ביטול ההזמנה מהווה הפסד של 20% מערך ההזמנה", ו"אני החתום מטה קראתי בעיון את כל הרשום לעיל ומאשר אותם".

ז. חתימות פסולות בגוף הזמנה/הצעת מחיר- נמצא כי הזמנות/הצעות מחיר נחתמו ברובם ע"י אחראי המזוג במקום של חתימת המזמין בטפסי מגה מזוג וחתימת הלקוח בטפסי צביקה חשמל ומזוג אויר, כמו כן בחלק מהטפסים נחתמו עם חותמת ע"י אחראי המזוג ומנהל אגף שפ"ע. חתימות אלו אסור שיהיו על גבי ההצעות אלא עליהם להיות בדף נפרד ללא לקיחת אחריות ואו אישור ההצעה, חתימה על גבי מסמכי המציע מתאפשרת רק לאחר קבלת ביצוע העבודה בפועל, ולבטח לא על גבי ההצעות שטרם בוצעו.

ח. חותמות חסרות של אישור ביצוע- חתימה על גבי החשבונות הספקים נעשית עם חותמת הנושאת:

- שם החותם (אחראי מיזוג/מנהל האגף),

- אגף שפ"ע,

- עיריית נס ציונה.



- מן הראוי היה לציין מעל כל אלו בחותמת – **מאשר** החשבון והביצוע.
- ט. הכנת הזמנות לביצוע לאחר ביצוע בפועל- ברובם הוכנו הזמנות לספקים לאחר ביצוע העבודה וקבלת חשבוניות עליה. תרחישים אלו לא נמצאו בודדים בשנים 2010-2011, כשהמגמה גברה בשנת 2012.
- י. קבלת הצעות ביום הביצוע בפועל- התברר כי נמסרו הצעות ביום הביצוע בפועל, וזאת נלמד על קבלת חשבוניות עם מועד חופף להצעות. הליך פסול זה נמצא אצל הספק צביקה חשמל ומזגנים.
- יא. אי התמדה בקיום הנחיית הגזברות להחתמת מחזיקי שטח על אישור ביצוע- משנת 2014 ניתנה הנחיה כי על אחראי שטח (אבות בית, מנהלות בתי ספר) לאשר ביצוע עבודה בשטח, בטופס שהוכן לשם כך. התברר כי לא תמיד הוקפד להחתמת מחזיקי השטח, ובאף מקרה לא נמצא כי הייתה החתמה בחותמת לא מצד נציג המוסד ולא מצד אחראי המיזוג, וזאת על אף ההנחיות.
- יב. כתיבת הצעות ספק ע"י אחראי המיזוג- נמצאה הצעה מצביקה מזגנים (הזמנת עבודה 6786 מ-17/12/15) שנערכה ונכתבה ע"י אחראי מזגנים אשר הודה במעשה. מתברר כי אין זה המקרה היחידי וההליך הפך לשיטה שבו לא מתקבלות באמת הצעות מחיר מהספק אלא נכתבות ונחתמות ע"י אחראי המזגנים, הצעות אלו נרשמו על דף שצולם, על סמך הצעה שהתקבלה בעבר (בחלק מהמקרים נמצא מס' בפקס הנושא תאריך משלוח), מדף הצילום נמחק גם המספר הסידורי. יש לציין בדיקת היקף לעסקאות עם הספק בשנת 2012 לא נמצאו אירועים דומים, לאירועים המתוארים לעיל. באותה עסקה לא זכה צביקה מזגנים, אלא מגה מיזוג בע"מ אשר לגביו כלל לא התקבלה הצעה אלא חשבונית עסקה (שאושרה כהצעה!!!).
- ב-2010 נמצאו הצעות מספק זה הכתובות על נייר חשבון הנושאות את חותמת העסק אך בכתב יד של אחראי המזגנים להזמנות הבאות: 5969 מיום 18/12/2010, 5966 מיום 08/12/2010, 5967 מיום 08/12/2010, 5970 מיום 08/12/2010, לעסקאות אלו גם צורפו חשבוניות עם מועד מוקדם מההזמנה- דבר שלא היה אופייני בשנים אלו.
- יג. בדיקת הצעת עבודות מ-2009 הראתה התנהלות תקינה. (ללא הערות). מסקירת מדגם העסקאות המצורפים בנספח עסקאות 5879, ו-4376.
- יד. אי ניהול אינוונטר מזגנים- לניהול המזגנים נדרש מיפוי ורישום מלא (כולל תאריך רכישה, תוצרת וסוג, שם ספק, ותקופת אחריות), תיעוד בעת החלפה העברה, ופנקס תיקונים. מתברר כי אינוונטר המזגנים אינו מנוהל כראוי, אין רקע והיסטוריה לגבי ליקויים, תיקונים ואחריות, אין רישום לגבי המזגנים

שהוחלפו ומה קרה איתם. בתקנות העיריות (הסדר רכישות, ניהול מחסנים, רישום וניהול טובין), התשנ"ח-1998 נרשם בפרק ה: רישום וניהול מצאי (אינוונטר) כי ינוהל רישום מרוכז של המצאי בעירייה על יחידותיה, בפנקס הטובין, כאשר תיערך ספירת מצאי אחת לשנה, וכי גריעת פרט תיעשה רק באישור ועדת רכש ובלאי, מהבדיקה הוחלפו מזגנים בבתי הספר בלא ציון את שאירע למזגנים שהוחלפו ולאן הועברו.

טו. אי צירוף טופס דרישה פנימית לביצוע העבודה- באף אחד מהעבודות הרבות שנבדקו לא צורף הטופס כאמור המצוי כנספח ד' בנוהל 03.01.01 שבו בין השאר מתוארת העבודה הנדרשת, ניתן הסבר לנחיצות העבודה, במקרים אחדים צורפו לעסקאות דרישות מבתי ספר ומזכרים (כגון: דרישת ההתאחדות לכדורגל בעקבות ביקורת, פניית מנהלת אגף החינוך ומנהלות בתי ספר), אך לרוב לא צוין הדרישות לביצוע. (לדוגמא: לא צוין אם מדובר בפניות מוקד ומה מספר ותאריך הפניה, דרישות הנהלת הרשות, נחיצות עקב בלאי או עקב מזגנים ישנים הפועלים בתפוקה נמוכה וצריכת חשמל גבוהה, או מזגנים מקולקלים, או צורך בהחלפה למזגנים אקוסטיים).

טז. אי בחינת כדאיות לביטוח אחריות- עקב ריבוי קלקולי המזגנים הצריך בחינת עליות של ביטוח אחריות שנתית אל מול ספקי השירות. (יצוין כי בשנת 2010 היה ניסיון לקבל שירות שוטף למזגנים שלא יצא לפועל).

יז. העברת הזמנה לאישור בטרם אישורה בוועדת עבודות- נמצא כי הזמנה מיום 02/11/2011 ע"ס 12,400 ₪ (רכישה והעתקת 2 מזגנים בסניף מכבי צעיר) הועברה לגזברות טרם אישורה בוועדת עבודות (שאליה הוגשו רכישת מזגנים בהיקף כולל של 86,800 ₪, בהערות לאגף שפע נרשם ע"י מנהלת מדור תב"רים "אני מצטערת אבל במחשבה שנייה, זה לא יהיה נכון להעביר לחתימת הגזבר הזמנות בסכומים כאלה, טרם אושרו בוועדת עבודות...אבקש להמתין עד לאישורן, להזמנה לוועדת עבודות צורפה הצעת אלקטרה מיום 2/02/11 למרות 10 חודשים שחלפו).

יח. שימוש בהצעת מחיר אחת כמובילה בעסקאות רבות- נמצא כי נעשה שימוש בהצעה אחידה מאלקטרה לרכישת מזגנים במשך תקופה ארוכה, שהשתרעה אפילו על פני שנה וחצי, תחילה נמצא הצעה בשנת 2009 ששימשה גם לעסקאות בשנת 2010, ולאחר מכן הצעה שרצה מתחילת תחילת 2011 גם לעסקאות בשנת 2012, ופעם אחת נמצא ששונה בה התאריך (נמצא בהזמנה 6912 מיום 09/12/2012) כאילו היא מציינת תאריך עדכני, אבסורד נוסף בהצעה זו שלא זכתה הייתה שהמחיר הנקוב בה זול יותר, אלא מאי? היות ושימשה בתקופה

ארוכה היה גידול שלא בה בחשבון בשיעור המע"מ, עניין נוסף שבהצעה לעסקה זו לא צוין תאריך בעסקה שזכתה. למעשה לא היה פסול לשימוש בהצעה מתמשכת, אך זאת אם היה נרשם בהצעה עד לאיזה היקף רכישה המחיר נקבע שם ולאיזה תקופה, והיות וזה לא צוין, הרי שהייתה כאן הטעית בודקי החשבונות, ואף הטעיית וועדת העבודות כשלא נכתב להם את מועד ההצעה, שהיא איננה עכשווית, וכשאינן בהצעה יתרון לגודל והיקף הרכישה.

יט. כפילות הזמנה- מסקירת העסקאות של שנת 2011 נמצא כי הזמנה לאולם ספורט התיכון הוגשה פעמים ( הזמנה 5618 מ-30/10/11 ע"ס 9,300 ₪, לאחר שקודם נרשמה הזמנה 5113 מ-03/09/11) למעשה מדובר במקרה נדיר, ושמערכת הבקרה עלתה עליו, אך ביצוע לפי כללי הנוהל היה מונע את המקרה מלכתחילה.

כ. ליקוי בשינוי מועד הזמנה- מסקירת מדגם העסקאות המצורפים בנספח נמצא לעסקה שמס' הזמנתה 5326 כי מועד הזמנת עבודה קבלנית מחוק ותחתיה מצוין מועד אחר ללא חתימה וללא שאפשר לזהות את התאריך שנכתב קודם המחיקה.

כא. אי קבלת הצעות בסגנון אחיד מאותו ספק ואי קבלת חשבונות מס- מהשוואת הצעות שתקבלו מאדי קור שרותי מיזוג אויר וקירור נמצא כי בשנת 2011 ההצעות נשלחו בפקס, נחתם עליהם מועד משלוח, ורובם נשאו חתימה וחותמת, ואילו בשנת 2015 אין תיעוד על משלוח בפקס, ואין חותמת להצעות. עוד התברר כי בעסקאות שזכה צירף חשבונות עסקה בלבד, ולא חשבונות מס המציינת את סיום הביצוע.

כב. דיווח לא ראוי לממונה על האנרגיה בשנת 2004- מבדיקת הדיווח עולה כי במקום להשתמש בטופס חדש לעדכון פרטים אישיים לממונה אנרגיה, צולם הדף הקודם שנשלח, נעשו מחיקות בטיפקס ע"י אחראי המזגנים ונרשמו במקומם נתונים חדשים, אלא שהנתונים הקודמים לא נמחקו כליל, סימניהם וכתבם די בולטים, והטופס פשוט נראה לא ראוי למשלוח.

כג. רכישת מזגנים שחייבה בחינת עריכת מכרז- מדובר על קניית מזגנים עקב גניבה ב- 29/06/09- מס' הזמנה 2962. הרכישה לאחר גניבה, אך מאחר ונעשתה בדיקה לאחר מכך בתחום<sup>1</sup>, הרי שאין צורך במתן המלצות, מה גם שיתכן ומדובר במצב חיוני, וניתנה 25% הנחה.

כד. חסכון בהפעלת מזגנים- בפועל הוחלפו מזגני חלון ומזגנים ריצפתיים זוללי אנרגיה, כך שאין כאן מקום להערות ביקורת.

- 1- דוח מבקר העירייה 2013- התקשרויות בפטור ממכרז- הומלץ על שיפור ההערכות והתנהלות ההתקשרויות בפטור ממכרז.
- 2- דוח מבקר העירייה 2013- נהלים חוצי ארגון- הומלץ על עדכון וריענון הנוהל.
- 3- טופס אישור ביקור קבלן מיזוג- נושא חתימה וחתימת נציג המוסד וחתימה וחתימת אחראי המזוג.

### התגובות לממצאים במהלך הבדיקה-

1. מנהל האגף- אפיון העבודה הינו כי יש לבצעה באופן מידי וללא שהות, ועל כן למהות הביצוע ניתנת קדימות.
2. אחראי המיזוג- רישום ההצעה בכתב ידו, עקב לחץ שהופעל במידית. אי מילוי טופס אישור ביקור קבלן מיזוג להזמנה 6786 מהטענה של דחיפות ביצוע. אי צירוף הצעות נוספות- מהטענה של כיפוף הספק למחירי ריצפה, (כשהעסקאות היום עפ"י המכרז שנעשה יקרים יותר מהביצוע בעבר).

### **ג. המלצות**

1. עובד שחרג מסמכותו- בילקוט המידע לעובד בפרק ד' משמעת ואתיקה בסעיף ב' בהוראות משמעת כלליות נרשם :
    - "עובד יקיים את המוטל עליו כעובד רשות המקומית, עפ"י כל דין ועפ"י הסכם עבודה קיבוצי מיוחד של עובדי הרשות המקומית, נוהג, הוראה כללית או מיוחדת שניתנו ע"י הממונה עליו ולא יתרשל בקיום המוטל עליו כאמור".
    - "עובד רשאי לבקש את ההוראה בכתב, אם נראית לו בלתי חוקית. כמו כן רשאי הוא לערער לאחר ביצוע- בפני דרג גבוה יותר וזאת באמצעות הממונה הישיר עליו..."
- מניתוח הסטיות בביצוע הנהלים עולה כי היא הייתה קיימת לאורך השנים, מה שמעיד לאי שימוש בנהלים קיימים, ואי ייחוס להם חשיבות הן מבחינת מעקב ההנהלה אחר עבודה על פיהם ועדכונם והן מצד העובד שחרג מהמסגרת המותרת, ואפילו כשמדובר על החרגה קיצונית עד כדי סכנת תביעת הרשות ע"י ספקים שלא זכו לתחרות הוגנת, הרי שמדובר בחובת הרשות להקנות לעובדיה את העבודה האיכותית על בסיס חוקים ונהלים, אין להסתפק באמירות שיש לפעול עפ"י חוק ונהלים, אלא יש לקיים מערך מסודר של הדרכה וארגון וטוב להקים יחידה בנושא, עם זאת אין לעבור בלא כלום על עובד הסוטה סטייה ניכרת מהליכים נהלים תקינים, על כן אני ממליץ לזמנו לשיחת אזהרה לבל תישנה התנהלותו הלקויה, ולציין בפניו כי בכוונת המבקר לעקוב ולערוך בדיקה נוספת בנושא, וככול שתישנה התנהלות זו או אחרת הקשורה להנהלות עבודתו, תשקול הביקורת להחמיר את

המלצתה לגביו. מגמת ההחרגה לפי שנים מובאת להלן בטבלה וממנה ניתן להתרשם בגידול הסטייה. (לגבי שנת 2009 מדובר על שנה זו וקודם לכן).

2015	2014	2012	2011	2010	2009	סעיף בבדיקה	מהות הסטייה
X	X					ב	אי שינוי שם ספק למרות החלפת ישות
X	X	X	X	X	X	ג	אי הפרדת סמכויות לשם השוואות מחירים
X	X	X	X	X		ד	אי קביעת קריטריונים לקבלת הצעות מחיר
X	X	X	X	X	X	ו	קבלת הצעות מחיר לקויות
X	X	X	X	X		ז	חתימות פסולות בגוף הזמנה/הצעת מחיר
X	X	X	X	X	X	ח	חותמות חסרות של אישור ביצוע
X	X	X	X	X		ט	הכנת הזמנות לביצוע לאחר ביצוע בפועל
X	X	X		X		י	קבלת הצעות ביום הביצוע בפועל
X	X					יא	אי התמדה בקיום הנחיית הגזברות להחתמת מחזיקי שטח על אישור ביצוע <sup>3</sup>
X				X		יב	כתיבת הצעות ספק ע"י אחראי המיזוג
X	X	X	X	X	X	יד	אי ניהול אינוונטר מזגנים
X	X	X	X	X	X	טו	אי צירוף טופס דרישה פנימית לביצוע העבודה
X	X	X	X			טז	אי בחינת כדאיות לביטוח אחריות
			X			יז	העברת הזמנה לאישור בטרם אישורה בוועדת עבודות
		X	X	X	X	יח	שימוש בהצעת מחיר אחת כמובילה בעסקאות רבות
			X			יט	כפילות הזמנה
				X		כ	ליקוי בשינוי מועד הזמנה
X				X		כא	אי קבלת הצעות בסגנון אחיד מאותו ספק ואי קבלת חשבוניות מס
						כב	דיווח לא ראוי לממונה על האנרגיה בשנת 2004
<b>14</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>6</b>		<b>סיכום</b>

2. התנהלות לא ראויה של אגף שפי"ע- ריבוי הליקויים שנמצאו מעיד כי באגף שפי"ע אין מייחסים חשיבות לעבודה עפ"י הוראות חוק ונהלים תקינים, לפיכך מומלץ

- לקיים יום הדרכה לכלל עובדי האגף על עבודה עפ"י נהלים.
3. עדכון נוהל חוצה ארגון – הזמנות רכישות ועבודות ללא מכרז- ממצאי הבדיקה מצביעים על חשיבות מידית לפעול לעדכון הנוהל ולהסדיר את הליך קבלת ההצעות ההצעות, עדכון סכומים והפצת הנוהל, וכן לבצע שינוי מהותי לעיבוי יחידת הרכש ברשות והפיכתה ליחידה ייחודית העוטפת את כל פעילות העירייה.
4. על הגזברות להוציא הנחיה שאין לקבל יותר הזמנות לאחר ביצוע. קודם שיימסרו הצעות, לאחר בדיקה תצאנה הזמנות ולבסוף יתקבלו חשבוניות, ואין להסכים גם לקבל רק חשבוניות עסקה.
5. יש להקפיד על אופן קבלת הצעות, שתמחק במידה וישנה המילה הזמנה עם חתימה וחותמת המציע, וכן תנאים שאינם קשורים להצעה, יירשם בהם תאריך ובשום אופן לא ייחתמו ע"י גורם מקבל בעירייה.
11. יש להקפיד שספק משנה את ישותו יש לפתוח לגביו כרטיס ספק חדש. (אפשר לקשר וליחס לקודם, אך בכל מקרה יש לפתוח כרטיס ספק חדש).
12. יש להקפיד שהשוואות הצעות מחירי ספקים לא ייעשו ע"י העובד האחראי לביצוע העבודה, שהרי התנהלות זו הובילה לשליטה בהם וקביעות לא ראויות לגביהם.
13. יש להקפיד גם בהזמנות ללא מכרז על משלוח הצעות בכתב בהתאם להיקף הסכומים ועל קבלת ההצעות במעטפות סגורות.
14. יש להזמין חתימות חדשות ובהן המילה מאשר, שתהיה מעל שם מאשר החשבון.
15. יש להקפיד על החתמת מחזיקי שטח על אישור ביצוע ושהחתימה תלווה בחותמת האחראי על המקום, וכך גם יקפיד אחראי המזוג.
16. יש לנהל את אינוונטר המזגנים בהתאם לתקנות העיריות (הסדר רכישות, ניהול מחסנים, רישום וניהול טובין), התשנ"ח-1998, וכן לתעד את היסטוריית התיקונים של כל מערכת מיזוג.
17. יש לצרף טופס דרישת עבודה לביצוע כאמור בנספח ד לנוהל חוצי ארגון 03.01.01.
18. יש להקפיד כי במידה ומעוניינים לקבל הצעה קבועה מספק שתשמש לעסקאות נוספות, אזי שיודגש הדבר בגוף ההצעה, ושתהיה שם הגבלת תקופה והיקפי עסקה.
19. יש להקפיד כי שינוי מועד הזמנה יחייב התייחסות ראויה בעדכון הנוהל. (היתר, חתימות, עריכה מחדש).

### התגובות לממצאים בתום הבדיקה-

לעובד נערכה שיחת אזהרה בשיתוף יו"ר ועד עובדים, מנהל אגף שפ"ע, מנהל משאבי אנוש, ואנוכי, שבסיכומם הוזהר העובד לבל יחזור בשנית על התנהלותו. ובאשר לדוח הביקורת ניתנה הבהרה מתבקשת להנהלה לאחר שיחה עם היועצת המשפטית, ובה נרשם כי על העירייה חלה החובה לעמוד בפקודת העיריות ותקנות העיריות מכרזים ככול שסכום העסקה עולה על תקרת הפטור. הבדיקה של מתייחסת עד לתקרת הפטור ולא מעליה.

סכום עסקה מעל התקרה חייב בכל מקרה במכרז. (מבקר המדינה בדק אותנו בנושא ב-2013).

בדוח נרשם בנושא – בסעיף א :

...ואולם כללי הפטורים נקבעו עבור חוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, אלא שהעירייה מוגדרת בחוק זה כתאגיד מקומי אחר, וכפופה הוראות בפקודת העיריות (סימן ב: חוזים ומכרזים סעיפים 195-203א) ולתקנות העיריות (מכרזים), התשמ"ח 1987 ושם אין התייחסות לסך ההתקשרויות השנתיות, אלא לתקרה ממנה נדרש ביצוע מכרז (זוטא/פומבי1).

1- דוח מבקר העירייה 2013- התקשרויות בפטור ממכרז- הומלץ על שיפור ההערכות והתנהלות ההתקשרויות בפטור ממכרז.

מבחינת הביקורת- היו סכומי ההתקשרויות שנתיות עם ספקים שעברו את תקרת הפטור, אלא שיש לראות כל התקשרות בנפרד, ועל כן לא חלה חובת המכרז (עד כמובן לתקרת הפטור). אך אם ההתקשרות הייתה נעשית דרך החברה הכלכלית אז שם יש מגבלה שנתית להתקשרויות עפ"י חוק ותקנות המכרזים, הסעיף (המורכב) הזה נכלל בתוצאות הביקורת לשלילת הטענה על מחויבות העירייה בעבר לעריכת מכרז מזגנים.

באשר למועד ההזמנות הנחה הגזבר כי הן נדרשות להיות מוזרמות למערכת הרכש **בטרם** ביצוע הרכש או העבודה ולכלול את מירב הפרטים כגון- מהות העבודה, כמות, מחיר מועדי הספקה וכו', כמו כן לצרף הצעות מחיר ואישור ועדת רכש (כאשר אין הסכם), הזמנה חתומה היא הסכם לכל דבר ועניין, יש להכיל בהזמנה אחת את כלל המוצרים/עבודה מאותו ספק (ניתן לרשום בשורות נפרדות), אין לפצל רכישה למספר הזמנות, לכל ספק העובד על בסיס קבוע יוכן הסכם ואין צורך בהוצאת הזמנה על כל חשבון, אלא הזמנה שנתית (רב שנתית בתב"רים) ועל בסיסה יוגשו חשבונות לתשלום.

להלן נספח בדיקה פרטנית שנעשתה :

1. נספח- ממצאי ביקורת שנמצאו בבדיקה המדגמית.

ליקויים	הצעת ספק			חשבונית		הזמנת עבודה				
	מספר	תאריך	ספק אחר שלא זכה	מספר	תאריך	שם	פרטים	ספק	מספר	תאריך
1. מועד הצעה מספק חופף למועד החשבונית ממנו 2. מועד הזמנה מאוחר ממועד חשבונית 3. מועד הזמנה מחוק מצוין מועד אחר ללא חתימה וללא שאפשר לראות את המחיקה. 4. להצעת ספק זוכה יש שימוש גם כהזמנה ללא מחיקה. 5. בהתאם למבנה טופס ההצעה, חתום בתחתיתה אחראי המזוג. 6. הצעת ספק שלא זכה- נייר מצולם לא ממוספר, מצוין מס' פקס מתאריך 01/14.	362	01/10/15	אדי קור 23/09/15	1837	01/10/15	4,446	4 יח' קווי חשמל ראשיים למזגנים	צביקה	5326	14/10/15
1. מועד הצעה מספק חופף למועד החשבונית ממנו 2. מועד הזמנה מאוחר ממועד חשבונית 3. להצעת ספק זוכה יש שימוש גם כהזמנה ללא מחיקה. 4. בהתאם למבנה טופס ההצעה, חתום בתחתיתה אחראי המזוג. 5. הצעת ספק שלא זכה- נייר מצולם לא ממוספר. מועד מאוחר מהזמנה	380	01/10/15	אדי קור 28/10/15	1854	01/10/15	1,638	קו חשמל למזגן, תשתית למזגן נוסף	צביקה	5481	21/10/15
1. קבלן זוכה ללא הצעה, טענת אחראי מיזוג ניתנה הצעה. אך בשיחה עם מנהלת מדור תקציבים, טען שחן העסקה מהווה הצעה. 2. התקבלו 3 חשבונות עסקה ל-3 אתרים, בלא שהתקבלה חשבונית מס 3. ההצעה שלא זכתה חתומה ע"י אחראי מיזוג, לטענתו עפ"י מידע טלפוני. 4. הצעת מחיר שלא זכתה- כתב יד אחראי מיזוג, לא ממוספרת. 5. חסר טופס אישור ביקור קבלן מיזוג- חתום ע"י נציג מוסד ואחראי מיזוג. מהטענה של דחיפות ביצוע.		09/12/15	צביקה 05/12/15	40080 40078 40079	09/12/15 09/12/15 09/12/15	5,501	פירוקי מזגן, תוספת צנרת	מגה מזוג	6786	15/12/15
1. התקבלה הצעה אחת בלבד 2. חסר טופס אישור ביקור קבלן מיזוג		12/11/15		20567 4	02/12/15	9,536	תוספות להתקנת מזגנים	מזגני הטבע	6112	16/11/15



ליקויים	הצעת ספק			חשבונית		הזמנת עבודה				
	ספק אחר שלא זכה	מספר	תאריך	מספר	תאריך	ש"ח	פרטים	ספק	מספר	תאריך
1. התקבלה הצעה אחת בלבד 2. חסר טופס אישור ביקור קבלן מיזוג			12/11/15	20567 3	02/12/15	6,458	תוספות להתקנת מזגנים	מזגני הטבע	6114	16/11/15
1. חסר טופס אישור ביקור קבלן מיזוג	מחסני מיזוג			20546 7	26/10/15	3,900	מזגן אלקטרה עילי	מזגני הטבע	5442	20/10/15
1. התקבלה הצעה אחת בלבד 2. מועד הצעה מספק חופף למועד החשבונית ממנו 3. מועד הזמנה מאוחר ממועד חשבונית 4. להצעת ספק זוכה יש שימוש גם כהזמנה ללא מחיקה. 5. בהתאם למבנה טופס ההצעה, חתום בתחתיתה אחראי המזוג.		391	01/10/15	1865	01/10/15	1,697	החלפת מפסק ומעבה	צביקה	5766	03/11/15
1. התקבלה הצעה אחת בלבד 2. מועד הצעה מספק חופף למועד החשבונית ממנו 3. מועד הזמנה מאוחר ממועד חשבונית 4. להצעת ספק זוכה יש שימוש גם כהזמנה ללא מחיקה. 5. בהתאם למבנה טופס ההצעה, חתום בתחתיתה אחראי המזוג.		382	01/10/15	1856	01/10/15	2.118	החלפת מנוע, תיקון צנרת, מילוי גז	צביקה	5479	21/10/15
1. התקבלה הצעה אחת בלבד 2. מועד הצעה מספק חופף למועד החשבונית ממנו 3. מועד הזמנה מאוחר ממועד חשבונית 4. להצעת ספק זוכה יש שימוש גם כהזמנה ללא מחיקה. 5. בהתאם למבנה טופס ההצעה, חתום בתחתיתה אחראי המזוג.		378	01/10/15	1852	01/10/15	2,106	החלפת מנוע, קבלים, תיקון קו הזנה,	צביקה	5483	21/10/15
1. התקבלה הצעה אחת בלבד 2. מועד הצעה מספק חופף למועד החשבונית ממנו 3. מועד הזמנה מאוחר ממועד חשבונית 4. להצעת ספק זוכה יש שימוש גם כהזמנה ללא מחיקה. 5. בהתאם למבנה טופס ההצעה, חתום בתחתיתה אחראי המזוג.		388	01/10/15	1862	01/10/15	2,281	קו חשמל+ תושב	צביקה	5761	03/11/15

ליקויים	הצעת ספק			חשבונית		הזמנת עבודה				
	ספק אחר שלא זכה	מספר	תאריך	מספר	תאריך	ש	פרטים	ספק	מספר	תאריך
1. התקבלה הצעה אחת בלבד 2. מועד הצעה מספק חופף למועד החשבונית ממנו 3. מועד הזמנה מאוחר ממועד חשבונית 4. להצעת ספק זוכה יש שימוש גם כהזמנה ללא מחיקה. 5. בהתאם למבנה טופס ההצעה, חתום בתחתיתה אחראי המזוג		393	01/10/15	1867	01/10/15	2,691	תיקוני צנרת, מילוי גז,	צביקה	5768	03/11/15
1. התקבלה הצעה אחת בלבד 2. מועד הצעה מספק חופף למועד החשבונית ממנו 3. מועד הזמנה מאוחר ממועד חשבונית 4. להצעת ספק זוכה יש שימוש גם כהזמנה ללא מחיקה. 5. בהתאם למבנה טופס ההצעה, חתום בתחתיתה אחראי המזוג		392	01/10/15	1866	01/10/15	2,633	פרוק מאיידים, שטיפת סוללה+ מאיצים	צביקה	5767	03/11/15
1. התקבלה הצעה אחת בלבד 2. מועד הצעה מספק חופף למועד החשבונית ממנו 3. מועד הזמנה מאוחר ממועד חשבונית 4. להצעת ספק זוכה יש שימוש גם כהזמנה ללא מחיקה. 5. בהתאם למבנה טופס ההצעה, חתום בתחתיתה אחראי המזוג		394	01/10/15	1868	01/10/15	2,106	שינוי פתחי אוויר+ מבנה, ניקוי, התקנת מאורר, תיקון מע' הזנת פיקוד, פרוק מזגן	צביקה	5769	03/11/15
1. התקבלה הצעה אחת בלבד 2. מועד הצעה מספק חופף למועד החשבונית ממנו 3. מועד הזמנה מאוחר ממועד חשבונית 4. להצעת ספק זוכה יש שימוש גם כהזמנה ללא מחיקה. 5. בהתאם למבנה טופס ההצעה, חתום בתחתיתה אחראי המזוג		379	01/10/15	1853	01/10/15	2,223	תשתיות קווי חשמל	צביקה	5482	21/10/15

	הצעת ספק			חשבונית		הזמנת עבודה				
	ליקויים	ספק אחר שלא זכה	מספר	תאריך	מספר	תאריך	שם	פרטים	ספק	מספר
1. התקבלה הצעה אחת בלבד 2. מועד הצעה מספק חופף למועד החשבונית ממנו 3. מועד הזמנה מאוחר ממועד חשבונית 4. להצעת ספק זוכה יש שימוש גם כהזמנה ללא מחיקה. 5. בהתאם למבנה טופס ההצעה, חתום בתחתיתה אחראי המזוג		371	01/10/15	1845	01/10/15	3,042	דליפות גז + מילוי	צביקה	5318	14/10/15
אין הערות	אלקטרה מוצרי צריכה אדי קור	7150 2	21/09/09 22/09/09	29,276	27/09/09	1,491 27,765	מעבה + עב' מנוף 45 מעבים+ צנרת +מילוי גז	צביקה צביקה	5879 4376	20/12/09 22/09/09
1. בהצעת הזוכה חסר תאריך 2. מועד ההזמנה מאוחר ממועד החשבונית 3. מחיר ההצעה השנייה שלא זכתה זול יותר, אך נמסרה כ- שנתיים קודם לביצוע, (מועד מקור שונה ל-02/07/12) כששיעור המע"מ עלה בתקופה זו (שונה 1/9/12), לא נצפה הצעה נוספת בסמיכות לביצוע. 4. מתברר כי ההצעה השנייה שימשה כהשוואת מחירים להזמנות נוספות, כשבוצע בה עדכון תאריכים. (ה. 4913,4916,4195,4194,4917).	אלקטרה מוצרי צריכה	1118 5	02/02/11	12,600	04/11/12	12,600	2 מזגני אלקטרה 35 כולל התקנה	מגה מזוג	6912	09/12/12
1. פנייה לספק אחד בלבד 2. מועד הזמנה מאוחר ממועד חשבונית			21/08/12	329	27/08/12	1,755	פירוק 3 מזגנים	אדי קור	4822	09/09/12
1. מועד חשבונית חופף להזמנה, 2. לא צורפו הצעות מחיר				806	25/07/12	2,630	מזגן אלקטרה 14	מגה מיזוג	4147	25/07/12
1. לא צורפו הצעות מחיר				784	05/07/12	6,200	מזגן אלקטרה 35	מגה מזוג	3445	26/06/12
1. לא צורפו הצעות מחיר				783	05/07/12	7,890	מזגן אלקטרה 14	מגה מזוג	3444	01/07/12
1. מצורפת הצעה אחת ללא תאריך 2. אין מדיניות קבועה לקבלת הצעות		243		696	12/01/12	406	תיקון קצר	מגה מזוג	7025	25/12/11

<u>ליקויים</u>	<u>הצעת ספק</u>			<u>חשבונית</u>		<u>הזמנת עבודה</u>				
	<u>ספק אחר שלא זכה</u>	<u>מספר</u>	<u>תאריך</u>	<u>מספר</u>	<u>תאריך</u>	<u>ש</u>	<u>פרטים</u>	<u>ספק</u>	<u>מספר</u>	<u>תאריך</u>
1. מועד ההזמנה מאוחר מועד ההצעה			11/09/11	218	27/09/11	647	החלפת משאבת חום	מגה מזוג	4782	08/09/11
1. הוכנה הזמנה כפולה- שבוטלה 2. אין הגשה בכתב של הצעות			11/09/11	218			החלפת משאבת חום	מגה מזוג	5113	20/09/11
1. נערך ט' השוואת מחירים של מחלקת רכש 2. צורף ט' אישור רכש חתום של ועדת עבודות	צח עוז 1598 מגה מזוג 83	6899 4	16/06/09	59287	26/07/09	25,956	4 מזגנים+ התקנות	אלקטרה מוצרי צריכה	3090	05/07/09
1. ההצעות פר יחידה ולא פר כמות 2. שימוש חוזר בהצעות 3. סכום חורג שחייב מכרז 4. הרכישה כתוצאה מגניבה 5. מחירי המזגנים הוזלו ב-25%	צח עוז 1598 מכבה מזוג 83	6899 4	31/07/09	63409 59286	29/06/09	191776	32 מזגנים ומאייד	אלקטרה מוצרי צריכה	2962	29/06/09

## 2.2. טיפול איכות הסביבה

### 2.2.1- מעקב- מפגעי רעש טיסנים

#### א. כללי

סמוך לצד הצפון מזרחי של העיר בסמיכות לבתי תושבי העיר, מצוי מנחת טיסנים השטחה המוניציפאלי של העיר רחובות, שלגביו קיימות תלונות מזה שנים על מפגעי רעש, מאמצים רבים עשתה העירייה כדי לסייע בעניין, כולל טיפול אישי של מנהל איכות הסביבה, מפגשים רשויות מוסמכות שלהם אחריות וזיקה לנושא, אשר גם הם בדרכם ניסו לטפל אך המנחת עדיין ממשיך לפעול כבעבר, למרות הסכנה שבו מחמת הקרבה לבתי תושבים וחסומת קו אווירי למטוסים קלים, (והשנה אף נגרם נזק מטיסן למטוס קל).

אי לכך ומכיוון שלעירייה אין סמכות אכיפה כנגד מפעילי הטיסנים ככול שקיימת הפרעה מצדם, כשגם המנחת הוא שטח פרטי, פנה מנהל איכות הסביבה אל מבקר המדינה, אשר מצדו העביר את הטיפול למחלקה המטפלת במחלוקות בין רשויות.

להלן המכתב שנשלח מטעם מנהל איכות הסביבה :

א/כסלו/תשע"ז

לכבוד :

מבקר המדינה

יוסף שפירא

#### **הנדון: פעילות של טיסנים בלתי חוקיים בסמוך לנס ציונה**

סימוכין : תאונה אווירית שהתרחשה בין טיסן למטוס קל בסמוך לבתי מגורים בתאריך 28/10/16

במהלך ה 20 שנים האחרונות התקבלו פניות רבות, מצד תושבי נס ציונה המתגוררים בצידה המזרחי העיר בשל מטרד רעש הנגרם לכאורה מטיסנים המופעלים בשטחה המוניציפאלי של עיריית רחובות, לטענת התושבים, הפעילות במקום פוגעת באיכות חייהם ומטרידה את מנוחתם ואף מהווה סכנה מוחשית לחייהם, כאמור, נשוא התלונה היא עיריית רחובות, אשר מאפשרת את הפעילות במקום, חרף בקשותיה ופניותיה של עיריית נס ציונה לגורמים שונים ובכללם משטרת ישראל, המשרד להגנת הסביבה, ורת"א. יצוין, כי הדבר הובא לידיעתו של ראש עיריית רחובות מר רחמים מלול, אשר מצדו העביר את הפנייה ליועצת המשפטית עו"ד מיכל דגן, מתשובת עיריית רחובות בתאריך 31/8/16 במענה למכתבו של עו"ד דורון רדאעי תושב נס ציונה באשר למשטח בטון המצוי במקום ומשרת את הטיסנים, עולות תמיהות, לטענת עיריית רחובות, "המקרקעין מצויים בשטח פתוח לא מבונה בפאתי העיר רחובות והיו עד לא מכבר בבעלות פרטית וכיום מצויים בהליכים תכנוניים, בנסיבות אלה לנוכח היקפה המצומצם של הבנייה, מיקום המקרקעין, היקף השימוש ומיעוט המשתמשים, אין מקום לנקיטת הליכים משפטיים בגין הבניה ו/או השימוש לפי חוק התכנון

והבניה, התשכ"ה-1965", למותר לציין, כי הפעלה של כלי רכיפה נהוג רדיו ללא הסדרה ואכיפה רגולטורית הינה סכנה בטיחותית חמורה, תיקוף להנחה, תאונה אווירית שהתרחשה לאחרונה בסמוך לאזור המריבה שבו הופעל טיסון באופן חובבני ורשלני, אשר חדר לנתיב טיסה של מטוס קל וגרם לו נזק ובנס נמנע אסון כבד שהיה עלול לגבות פגיעות בנפש, (התאונה התרחשה במרחק של מאות מטרים בודדים משכונות מגורים בנס ציונה, מצורפות תמונות), כאמור, חרף פניותינו, כי הפעילות במקום מתקיימת ללא האישורים הנדרשים, מבדיקה שערכנו, מצוין במפורש, כי הטסה של טיסנים מותנת בתיאום מראש עם מנהל השדות או בעלי הרישיון המפעיל של המנחתים, רשימת האתרים בהן מתקיימות פעילויות הטסת טיסנים נמצאת במשרדי קלוב התעופה לישראל ובאתר האינטרנט (מתוך ספר עזר מבצעי טיסנאות גרסה 5/2015/03). עוד עולה כי במקום שבהם מתרכזות פעילות הטיסנים לא קיימת הסדרה ובמסמכים המצורפים בגוף המכתב, מצורפת תשובתו של אביעד לוי, מנכ"ל קלוב התעופה לישראל האמון על הנושא, לדבריו " מפעילי הטיסנים במקום מטיסים ללא רישיון הטסה, הדף ברשותם כלל לא בתוקף, והמנחת כבר לא ברשות קלוב תעופה, אין לקלוב היום כל קשר למטיסים אלה, שמטיסים שלא כחוק, או למנחת שלא פעיל כמנחת כבר שנים", בשנת 1998 מבקר המדינה דאז נתן את דעתו ובמסקנותיו הוא ציין כי על העירייה (רחובות) להימנע מעידוד וסיוע לפעילות המנחת הנעשית בניגוד ליעוד הקרקע. העירייה (רחובות) אישרה ועודדה את הפעלתו של מנחת לטיסנים בשטח בעל ייעוד חקלאי, והעירייה לא המציאה לנציבות למרות דרישתה היתר להפעלת המנחת, הדרוש לפי חוקי התכנון והבניה, על העירייה לפעול להפסקת פעילותו הלא חוקית של המנחת.

הטיפול וההתייחסות לבעיה חרף פניותינו אל עיריית רחובות מתנהלת בעצלתיים תוך גרירת רגליים, אנו רואים בחומרה את ההתייחסות למפגע חרף תאונה אווירית שהתרחשה במקום. לפיכך, **אנו דורשים בפתיחת חקירה כנגד המעורבים והפסקת הפעילות של הטיסנים באזור המדובר. בנוסף, יש לחסום את דרכי הגישה למקום ולבצע אכיפה כנגד העבריינים אשר פועלים ללא הרשאה.**

**בברכה:**

**תומר רחמים מנהל מחלקת איכה"ס**

**עיריית נס ציונה**

**נספחים שצורפו למכתב:**

**מתוך ספר עזר מבצעי טיסנאות עמוד 30**

THE AERoclub OF ISRAEL  
MODEL AIRCRAFT ASSOCIATION  
Affiliated to the Federation Aeronautique Internationale

קלוב התעופה לישראל  
טיסנאות הינלאומית לאוירונאוטיקה  
מסונף לפדרציה

### 16. אתרי טיסה.

ההטסה בתחומי שדות התעופה והמנחתים מותנת בתיאום מראש עם מנהל השדות או בעלי רישיון המפעיל של המנחתים.

רשימת האתרים בהן מתקיימות פעילויות הטסת טיסנים נמצאת במשרדי קלוב התעופה לישראל ובאתר האינטרנט.

### ממצאי התאונה האווירית בין טיסן לבין מטוס קל בסמוך לשכונות מגורים בנס ציונה

לפני:



אחרי:



חדירה של טיסן לנתיב טיסה ( מסומן בקו כחול), נקודת הטסה שבה מתרכזים  
הטיסנאים מסומן בעיגול אדום



נתיב הטיסה



**עיריית רחובות הלשכה המשפטית**

כ"ז אב תשע"ו  
31 אוגוסט 2016

מבלי לפגוע בטענות  
בדואר ופקס: 03-6969980

לכבוד  
עו"ד דורון רדעי  
קמפל 17  
תל אביב 6473418

ח.ג.

**הנדון:** תלונת על שימוש במשטח בטון לצורך חטסת טיסנים בשטח פתוח בגוש 3688 חלקה 11  
טימוכין: מכתבין מיום 29.7.2016 ומיום 17.4.2016

במענה למכתבין שבסימוכין ובחמשך למכתבינו הקודמים, הריני להשיבך כדלקמן:

1. בעקבות תלונתך על בגיה ושימוש לא היתר במקרקעין שבגדון, נערכה ביקורת במקום על ידי מנהל אגף פיקוח, נגישות ומבנים מסוכנים ודווח על ממצאים כדלקמן:  
המקרקעין נשוא תלונתך מצויים בשטח פתוח ולא מנוגה בפאתי העיר רחובות והיו עד לא מכבר בעלות מרטיית וכיום מצויים בחליכים תכנוניים.  
על המקרקעין בנוי משטח אספלט משובש באורך של כ- 130 מ' וברוחב של כ- 8 מ', אשר מועד סלילתו אינו ידוע, אך אין חולק כי הוא מצוי במקום שנים רבות.
2. בידי אגף פיקוח אין מידע באשר לאחראים בפועל להקמת משטח האספלט, אשר נבנה כאמור לפני שנים רבות ומי שהיו בעלי המקרקעין וזיגם תושבי חוץ אשר קיים קושי לאתרם וספק אם הקמת משטח האספלט נעשתה בידיעתם.
3. באשר לשימוש, במקום נמצאו מספר אנשים אשר הטיסו טיסנים אך על פי הדיווח מדובר בשימוש בחיקף מצומצם של מספר שעות שבועיות בלבד.
4. בנסיבות אלה, לנוכח היקפה המצומצם של הבגיה, מיקום המקרקעין, היקף השימוש ומיחזת המשותפים, אין מקום לנקיטת הליכים משפטיים בגין הבגיה ולא השימוש לפי חוק התכנון והבניה, התשי"ח-1965.
5. לדיעתך, בהתאם לסעיף 64 לחוק שדר הדין המילולי [נוסח משולב], התשמ"ב-1982, הנך רשאי לערוך על החלטה זו לפני מנהל תחום עררים בפרקליטות המדינה.
6. למעלה מן הצורך וכפי שחובתר בהתכתבויות קודמות יצוין, כי את טענותיך בדבר סיכונים לכאורה הנובעים מחמלת הטיסנים יש להגות לרשות הוועופה האזורית, אשר ביזה נתונות סמכויות האכיפה בתחום זה ואשר תהירה כי תבצע פיקוח אקראי באתר בהתאם להזערכת הסיכון הגולם בפעילות במקום ובהתחשב במשאבים העומדים לרשותה.

**תשובתו של אביעד לוי מנכ"ל קלוב התעופה לישראל במענה לפנייתו**



## של תושב נס ציונה" מטיסים ללא רישיון הטסה"

קלוב

אנשים (3)

Aviad

הוסף למעגלים

הצג פרטים

14 בפבר

<aviad@aeroclub.org.il> Aviad

אני, dradai

השבת עבור: עברית x

תרגם הודעה

עברית <

אנגלית >

ניר שלום,

האנשים ההלו לא פעילים בקלוב התעופה, מטיסים ללא רישיון הטסה.  
הדף שברשותם כלל לא בתוקף והמנחת כבר לא ברשות קלוב התעופה.  
אין לקלוב היום כל קשר למטיסים אלה שמטיסים לא כחוק או למנחת שלא פעיל כמנחת כבר שנים.  
בברכה,

אביעד לוי  
קלוב התעופה לישראל - מנכ"ל  
טלפון: +972-3-5175038  
פקס: +972-3-5177280  
[www.aeroclub.org.il](http://www.aeroclub.org.il)  
[aviad@aeroclub.org.il](mailto:aviad@aeroclub.org.il)

Aviad Levy  
Aeroclub of Israel - association general manager  
Phone: +972-3-5175038  
Fax: +972-3-5177280  
[www.aeroclub.org.il](http://www.aeroclub.org.il)  
[aviad@aeroclub.org.il](mailto:aviad@aeroclub.org.il)

From: Nir David-hai [mailto:nirdh7@gmail.com]  
Sent: Sunday, February 14, 2016 12:10 PM

### ב. ממצאים ומסקנות

ממבקר המדינה טרם התקבל מענה, והביקורת תמשיך ותעקוב אחר ההתפתחות בנושא.

### 2.2.2- התאמת כמות פסולת ממוחזרת לדיווח למשרד להגנת הסביבה

#### א. כללי

מטרת הבדיקה הייתה בחינת התאמת כמויות פסולת ממוחזרת לדיווח למשרד להגנת הסביבה, במסגרת זו נעשו בדיקות סיכום כמויות וחישובים מתמטיים, והתאמות דיווחים לריכוז מסמכי שקילות אשר התקבלו מספקי השירות בהתאם לאפיון מוצרי הפסולת.

### ב. ממצאים ומסקנות

ממצאי הבדיקה תקינים, אין הערות.

## 2.2.3 - מפגע ריחות שריפה

**א. כללי**

תלונה שהתקבלה מאת מבקר המדינה ובו התלוננה תושבת שכונה במזרח העיר על ריחות שריפה בשעות הערב מזה תקופה ארוכה אך בתדירות משתנה, הנמשכים בעת הופעתם משעות הערב עד שעות הבוקר למחרת, לטענתה ריח השריפות אינו מאפשר אורח חיים תקין, שכן הוא גורם לקשיי נשימה, מונע אפשרות לצאת לרחוב, ופתיחת חלונות בבית, לדבריה בירור מקור הריח עם העירייה העלה בסבירות גבוהה כי מדובר בשריפות פסדים (איסוף, בישול ועיבוד של תוצרי משחטות. הריחות שעולים משריפות אלו מבחילים, קשים ושונים מכל ריח אחר), עוד הוסיפה כי פניות תושבי השכונה לעירייה, למשטרה הירוקה, ולמשרד להגנת הסביבה לא הביאו לשינוי במצב והתושבים ממשיכים לסבול, וכאשר שריפת פסדים מחייבת טיפול במכון מוסדר, ובסה"כ מדובר במפגע שעל העירייה לטפל בו ולמיגורו.

**ב. ממצאים ומסקנות**

מבדיקת הנושא אצל קב"ט העירייה ומנהל איכות הסביבה עלה, כי מקור הריחות אינו מצוי בשטח המוניציפאלי של העיר, בשיטור ובפיקוח התקבלה פניה אחת בנושא, אשר הועברה למשטרת רחובות, אך אצל מנהל איכות הסביבה מקבלים פניות רבות של התושבים בתחילת החורף בכל שנה, לפיכך הוחלט לערוך בשיתוף נציגות המשטרה הירוקה - המשרד להגנת הסביבה, איגוד ערים דרום יהודה, עיריית נס ציונה ועיריית רחובות, מיפוי מקור השריפות, ביצוע סיורים ואכיפה למניעתן, עוד צוין כי תופעת השריפות בתחילת החורף הינה במרחבים רבים בארץ.

סיור שנערך בשיתוף נציגות העירייה, איגוד ערים דרום יהודה, פקח מעיריית נס ציונה ופקח מעיריית רחובות, לא זיהה שריפת פסדים, אך כן נתגלו ממצאים המעידים על הקמת מדורות והבערת עצים באזור קיבוץ נצר סרני, אי לכך במהלך הסיור עודכנה בנעשה מנהלת היחידה הסביבתית במועצה אזורית גזר.

תשובה בנושא נמסרה למבקר המדינה ובה נרשם כי בשטח המוניציפאלי של העיר אין הדלקת מדורות, תחום האכיפה אינו בסמכות העירייה, אלא בידי המשטרה הירוקה שבמשרד להגנת הסביבה, איגוד ערים דרום יהודה, והרשויות הגובלות בעיר, עם זאת פועל עימם ללא לאות מנהל איכות הסביבה בעירייה למיגור התופעה.

להלן התשובה שנמסרה למבקר המדינה:

יום ראשון 27 נובמבר 2016

כ"ו חשוון, תשע"ז

לכבוד  
מוטי לורברבוים, עו"ד,  
עוזר בכיר למנהל אגף נציבות תלונות הציבור  
משרד מבקר המדינה ונציב קבילות הציבור  
מבקר המדינה 2, ירושלים  
ת.ד. 1081, ירושלים 9101001

א, נ.,

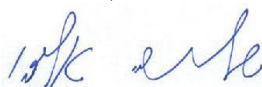
**הנדון: תלונת גב' עדי ברכה בעניין ריחות שריפה בשכונת סביוני נצר בנס ציונה**  
סימוכין: מכתבך לראש העירייה מתאריך 03/11/2016, תיק מס' 1026658/1

מכתבך שבסימוכין הועברו לטיפול ע"י ראש העירייה, ולהלן תשובתי לאחר בדיקתי.

התלונה נסבה על ריחות שריפה בשעות הערב באזור המזרחי של העיר שבו מתגוררת המתלוננת, והגובל עם השטח המוניציפאלי של עיריית רחובות ושל מועצה אזורית גזר, ונמצא כי:

1. בשטחה המוניציפאלי של עיריית נס ציונה אין הדלקת מדורות,
2. הנושא איננו בתחום סמכות האכיפה של העירייה,
3. בשעות הערב נטיית הרוח על פי הנתונים המטאורולוגיים היא לכיוון מערב. (קרי לכיוונה של העיר).
4. מבדיקת התלונות במוקד העירוני עלה כי לאורך השנים לא התקבלו תלונות בנושא, להוציא תלונה דומה אחת שהתקבלה לאחר הגשת תלונה זו.
5. עם זאת, פועל מנהל איכות הסביבה בעירייה ללא לאות בנושא, ומשתף את כל הגורמים האזוריים והארציים הנוגעים בדבר, והכוללים את:
  - א. עיריית רחובות,
  - ב. איגוד ערים דרום יהודה,
  - ג. מועצה אזורית גזר,
  - ד. המשרד לאיכות הסביבה.
6. ולאחר התכתבויות, נערך לאחרונה סיור משותף סביבתי, הוסקו מסקנות למיגור התופעה, כשאחריות הביצוע נתונה בידי הרשויות הסמוכות, איגוד ערים דרום יהודה והמשטרה הירוקה, כאשר העירייה מצדה תעקוב אחר הביצוע.

בכבוד רב,



שלמה אליהו, רו"ח  
מבקר העירייה  
וממונה על תלונות הציבור

העתק: מר יוסי שבו, ראש העיר

ותשובת מבקר המדינה לבדיקה זו הייתה עם תום הבירור בתלונה שבנדון (מול העירייה ומול המשרד להגנת הסביבה), אבקש להודיעך כי לא מצאנו עילה להתערבותנו בנדון.

## 2.3. תברואה

## 2.3.1- מעקב-אי פינוי אשפה

## א. כללי

תלונה אשתקד מתושבת העיר שקבלה על תופעה חוזרת של אי פינוי פח האשפה שבביתה, והתברר כי יש פינוי, אך עקב עומס הפינוי מתאחר, בתוך כך הומלץ לציין באתר העירוני את ייתכנות האיחור, להחליף את מפת הפינוי למפה הניתנת להגדלה וקריאה ברורה (וגם שתהיה נגישה עפ"י הוראות הנגישות), לתת מידע במקום קבוע על שינויים בזמינות ובמועדי פינוי (בעיקר בתקופות חגים), פתיחה ומעקב בערוץ מיוחד לאלו הצוברים באופן חד פעמי כמויות אשפה גדולות (אירועים, מסיבות, אבלות), וחיבור משאיות האשפה לרשת תקשורת כך שניתן יהיה לדעת בזמן אמת את מיקומם ואת זמן הפינוי, וכאשר המידע הנמסר לציבור יופרד לפי סוגי האשפה המפונה (יבשה, רטובה, אלקטרונית, ולמחזור).

## ב. ממצאים מסקנות והמלצות

מהבדיקה השנה התברר כי ההמלצות טרם יושמו, וכאשר גם הופסק פינוי האשפה הרטובה, ובנושא זה לא נעשה עדכון באתר בסעיף מחלקת תברואה, (המידע פורסם לציבור, אך באתר עצמו מופיע מפה של אשפה רטובה שאינה רלוונטית, וחסר מפה גדולה ועדכנית של פינוי אשפה). עוד נמצא כי חיבור משאיות בצ'יפים נבדק ע"י מנהל איכות הסביבה ואינו ישים.

בנוסף ראוי שבאתר העירוני בסעיף מחלקת תברואה תהיה הפנייה לפינוי מחזור (לסוגיו השונים) הנמצא תחת כותרת סביבה וציון בשני המקומות את מועדי הפינוי (כפי שנמסרו ע"י מנהל מחלקת איכות הסביבה):

ראשון - בקבוקים מפלסטיק

רביעי - ניירות פחים כחולים

ראשון שלישי וחמישי - קרטוניות

ימי שישי - פעמוניות

פסולת אלקטרונית- על בסיס קריאה קיימים 7 מתקנים ברחבי העיר.

, ובסעיף הסביבה לבטל את הפרדת אשפה שאינה רלוונטית יותר.

הביקורת תעקוב אחר הרחבה ועדכון המידע לציבור בכל נושא פינוי האשפה לסוגיה. בתגובה לבדיקה ציינה רכזת העירייה כי לא ניתן להנגיש מפות (למקלדת קריאה) למעט הגדלה, אך ניתן לבחון יצירת שכבה ב-GIS. לקראת החגים שינויים בפינוי מעודכנים באתר ובעיתון המקומי.

## 2.3.2- הטיפול בפחי אשפה

**א. כללי**

תלונה שהתקבלה מדיירת בבניין אשר טענה כי יש חור בתחתית פח הזבל הגורם למפגע ריחות ולכלוך שאינו מטופל מזה שנה, למרות הפניות למוקד.

**ב. ממצאים מסקנות והמלצה**

במענה לבירור ציין מנהל מחלקת התברואה כי מנקה חדר האשפה בבניין מפרק את הפקק ריקון של העגלה לצורך שטיפת העגלה ופוגע באטום הפקק ולעיתים אף מעלים אותו, ואין העירייה מספקת פקקים לעגלות מה עוד שהדבר נעשה בזדון!! תופעה זו ישנה כמעט בכל בניין.

לפיכך ממליצה הביקורת לפרסם לציבור הוראות מנחות לשטיפת עגלות אשפה לשם שימורם, ובתוך כך לציין את אופן הוצאה והחזרת הפקק וכן את שימורו, וכי במקרה של אובדן הפקק העירייה לא תספק פקק חלופי (ללא תשלום).

## 2.3.3- החלפת עגלת אשפה

**א. כללי**

תלונה מתושב שהתקבלה ב"צור קשר" אצל מנהל התברואה הניע אותו לפנות לדובר ולטעון כי לצערו אין הוא מקבל מענה כלשהו הגם שהוא פונה בעניין פעוט אך מטריד, וכאשר את פניותיו הוא הפנה למנהלת מחלקת פניות הציבור ולמנהל מחלקת תברואה, במענה השיב הדובר כי בהתאם להנחיית ראש העיר נושא מתן מענה תשובות לתושבים ב-"צור קשר" נמצא בבירור ומעקב אצל מבקר העירייה, לפיכך הוא מוצא לנכון להעביר את מהות הבקשה לבדיקת המבקר.

**ב. ממצאים מסקנות והמלצה**

מבחינת התלונה עולה כי התושב (שהינו חדש בעיר) מצא לנכון להעיר כי אחד מפחי האשפה של הבניין בו הוא מתגורר שבור ונראה רע מאוד על אף הניסיון לתקנו, לאור זאת פנה לפניות הציבור וזכה למענה (בניגוד לטענתו), ובו צוין הפח נבדק ונמצא תקין, אלא שכאן התעקש ושוב פנה למנהלת פניות הציבור ואף שלח תמונה הממחישה כי הפח שבור והדגיש את חוסר הנעימות להיכנס לחדר האשפה, המזמן אליו חתולים עכברים ושאר מזיקים, וגם כאן קיבל מענה מפניות הציבור כי הטיפול נמסר למנהל התברואה, אך כאן מנהל התברואה בדרכו, החליט שאין הוא נותן מענה לתושבים דרך "צור קשר", ומכיוון שפנייה נמסרה לו ישירות דרכי בצירוף התלונה לאי מתן מענה הולם, הוא מסר במענה לבירור כי מבדיקה שעשה 3 חודשים קודם לכן, בעת שהפונה פנה לראשונה דרך המוקד העירוני העגלה הייתה במצב סביר ולא היה צורך בהחלפה,

והפניה נסגרה לאחר שנבדקה ולא היה מענה של חוסר שביעות רצון לטיפול שניתן. במהלך התקופה מאז נסדקה העגלה כך שעלה הצורך להחליפה. נוהל החלפת עגלות מחייב פניה למוקד העירוני ! ואילו הפנייה הייתה חוזרת למוקד לא היה כל צורך בכתיבת מייל לטענות הפונה. לאחר שבדק את מצב העגלה הוא נתן הוראה להחליפה. ובתוך כך התקבלה פניה נוספת ב- "צור קשר" שנבחרה על ידי בכדי שמנהל התברואה ייתן עליה מענה מחברה המתלוננת על מצב רעועה של הפחים בצמידות לעסקה, המענה שניתן ע"י מנהל התברואה היה כי הפגיעה עקב מיקום הפחים וכי ניתן לקבל פח אישי חלופי.

ממענה מנהל התברואה באשר לפנייה למוקד העירוני ניתן ללמוד כי פנייה יכולה להתחיל במוקד יכולה להמשיך ב-"צור קשר", לצד זאת נמצאו פניות נוספות הקובלות על אי מתן מענה במוקד העירוני ועל כן נמסרות הפניות ב "צור קשר", על כן מומלץ:

1. לפרסם באתר העירוני ב "צור קשר", כי פניות שהחלו להיות מטופלות במוקד העירוני, ואין להפנות את המשכן ב-"צור קשר", הגם שמדובר על תלונות במוקד אינם מטופלות או שאינן מטופלות כראוי.
2. על מזכירות אגף שפ"ע, לערוך מעקב היענות אחר פניות תושבים ב "צור קשר", ולהביא לידיעת מנהל האגף. וטוב שבקרה זו תתבצע בכל האגפים.

#### 2.3.4- מעקב- איסוף מכלים

##### א. כללי

אשתקד התקבלה תלונה ממבקר המדינה על ריכוז אשפה במכלים בודדים קודם הגעת משאית הפינוי כדי לצמצם את זמן פינוי, מה שיוצר מפגע, שכן הזבל נופל לרחוב מהמכלים העמוסים לעייפה, חתולים קורעים שקיות ובפחים שרוקנו ידני נותר זבל אשר מביא לסירחון, כתוצאה מאי סגירת מכסי המכלים. תופעה זו אף אירעה בשנת 2008. במענה נמסר כי קבלן מועסק מ-2014, מדובר בתופעה שולית שלמרות הפיקוח ההדוק עלולה התופעה להמשיך ולהתקיים נוכח הרווח בצדה. העירייה עוקבת, מפקחת ומטילה קנסות כנגד הקבלן, ופוטר עובדי קבלן שנהגו לצמצם מכלי הפינוי. כתוצאה מהבדיקה הומלץ כי על עובדי ומנהלי התברואה לקיים פיקוח הדוק על אופן פינוי האשפה, נוכח הישנות ריכוז אשפה במכלים בודדים טרם הפינוי.

##### ב. ממצאים מסקנות והמלצה

והשנה, מבדיקה אקראית של הפניות ב- "צור קשר" במחלקת תברואה נמצא תלונה דומה של צמצום נשנה של פחים לפינוי, כך שבמקום לרוקן את כל הפחים, עובד שטח

של הקבלן דואג להעביר את האשפה מפח לפח, ובכך אין מפונת כל האשפה מהפחים, וחלק ממנה נשפך ברצפה מה שיוצר מפגע של לכלוך סביבתי. ובתוך כך נמצאו עוד 3 תלונות ב "צור קשר" על צמצום ורקון חלקי של פחי אשפה, ותלונה נוספת התקבלה מעובדת עירייה, שדרשה בתוקף את הפסקת ריקון הפחים.

מומלץ לפרסם באתר העירוני כי על הציבור לתת את תשומת לבו לצמצום פחים, ולהתריע על כך במוקד העירוני, ובמקרים אלו יטפל מנהל התברואה אל מול הקבלן בזמינות מיידית כולל מתן הדרכה נשנית לעובדי הקבלן.

### 2.3.5 - מפגע מפחי אשפה לאחר ריקונם

#### א. כללי

תופעה נשנית שנתקלתי בה כמבקר, היא זריקת פחים על הרצפה לאחר ריקונם, וכן תופעה משאית העולה על פח מרוקן ופוגעת בו. תופעה נוספת שנמסרה ע"י תושב העיר היא השארת פחים לאחר ריקונם בכביש בצמידות לרכב חונה, ובכך מסכן את הרכבים החולפים בכביש. ובתוך כך בדיקת תלונות ב "צור קשר" עירוני העלתה תושבת את התלונה הבאה: "החברה שאוספים אשפה זורקים את הפחים לאחר הריקון במשאית ואינם מחזירים אותם למקום, הפחים נזרקים בצורה כזו שחלקם נשברים, פוגעים בדלתות תאי האשפה, נשארים במשך היום על המדרכה ולעיתים גם נעלמים. העברתי תלונה למוקד וביקשתי שתיצור עמי קשר. כיוון שהקשר לא נוצר אני כותבת אליך (מנהל התברואה). אבקש שהפחים יוחזרו למקומם ודלת תא האשפה תיסגר ולא תישאר פתוחה". ותלונה נוספת שנמצאה היא אי החזרת הפחים לחדר האשפה אחר ריקונם, להלן התלונה בלשון הפונה. "הפחים לא מוחזרים ע"י העובד לחדר האשפה למרות תלונות חוזרות ונשנות הדבר לא מיושם ובכל פעם צריך להגיש תלונה במוקד 106, אני לא צריך להתלונן בכל פעם מחדש על מנת שהפחים יסודרו בחדר האשפה. אודה לך על הטיפול המהיר ומקווה שזה יסודר מכאן ואילך". תלונה נוספת של הישנות אי החזרה תקינה של פחים, נענתה כי היה פיקוח בבוקר והכול נראה תקין, כך שיתכן ומדובר במנקות הבניין, שלא החזירו את הפחים כראוי.

#### ב. ממצאים מסקנות והמלצות

נמצא באשר לנפילת ולהפלת פחים כי יש תקלה במנגנון הרמת מכלי אשפה המצוי על רכב הפינוי והתראה על כך נמסרה ע"י למנהל מחלקת תברואה, באשר לאי החזרה ראוייה של הפחים, מומלץ להדק את הפיקוח, לתת הסברה עוקבת אחת לחודש לעובדי הקבלן, ולנסות להעסיק בתחום עובדים עם לקות קוגניטיבית, ואשר צפוי כי הם יהיו נאמנים לביצוע תקין של ריקון ואיסוף פחים.

## 2.4. הטיפול הווטרנרי

## 2.4.1- הטיפול הווטרנרי העירוני בעקבות נשיכת כלב

**א. כללי**

הבדיקה לבקשת ראש העיר, לאחר קבלת תלונה ממבקר המדינה, על אב שהטיל את האחריות לנשיכת בתו על העירייה בכללותה וכנגד הווטרנר העירוני בפרט, עקב טענה להתרשלות במילוי תפקידו וקבלת החלטות שגויות.

נוכח האשמות חמורות אלו, ותוצאות הרות האסון העלולות להיגרם מהן, נעשה מאמץ רב לבדיקה לפרטי פרטים, תוך איגום ידע רב פנימי וחיצוני, הבנה ובחינת כל החוקים וההנחיות הקשורים לעניין, תוך בחינת תפקודה של העירייה בכלל ושל הווטרנר העירוני בפרט.

**ב. ממצאים מסקנות והמלצות**

האב עמו ניהלתי שיחות, הביע זעם רב כנגד הווטרנר העירוני, הטיל עליו את מלוא האחריות לנשיכת בתו, למרות שהאירוע התרחש בת"א, ומבלי להביא בחשבון את המשקל ומידת האחריות של בעלת הכלב לריסונו, ושלו עצמו לשמירת בתו הקטנה. טענותיו היו כי היות ובעלת הכלב היה באותה תקופה תושבת העיר, ולכלב היה עבר של נשיכות, אזי היה על הווטרנר הייתה החובה למנוע תרחיש כי נשיכה שוב, לדבריו מדובר בכלב גדול שהיה ללא מחסום בזמן טיול שבת בפארק הירקון שתקף את בתו בבטנה, ונזקקה לפינוי בהול לבית החולים ולתפרים. מתחקיר שעשה גילה כי הכלב הוגדר עוד קודם ככלב מסוכן לאחר אירועי 2 נשיכות, ובכל זאת בעלת הכלב לא הסתובבה עמו עם מחסום, והווטרנר העירוני במקום למנוע את השבתו לבעלת הכלב ואת אי נוכחותו בציבור בהיותו כלב מסוכן, קיבל החלטה שגויה להחזירו לבעליו, מה גם שבעלת הכלב גילתה חוסר אחריות לשמירתו, לדעתו ניתן היה להעביר את הכלב למשרד הביטחון או לחברות השמירה, כפי שמקובל בכלבים הנושכים שוב ושוב, על כן הוא כשל בתפקידו והחלטתו להחזיר את הכלב לבעליו הייתה טעות שגרמה לחבלה חמורה בתינוקת, והימנעותו זו תרמה לתקיפת בתו, מה גם שחלפו רק 4 חודשים בין הנשיכה השנייה לתקיפה של בתו, שלו גם הייתה 5 ס"מ גבוה יותר התקיפה עלולה הייתה להסתיים במוות.

טענות אלו כלפי הווטרנר לא נשמעו מעולם, והם חמורות חמורות מאוד, הגם שבאו מאב עם אמוציות כבדות לאחר שבתו נפגעה, לפיכך היות ומדובר במי שנושא באחריות רבה לבריאות הציבור, עולה כאמור חשיבותה הרבה של הבדיקה המעמיקה אשר נועדה לחשוף את אמיתות הטענות, ואת הפעולות שהיוו בסיס לשיקול דעתו.



לגבי מידת האחריות האב ובעלת הכלב למניעת האירוע, הרי שנושא זה לא נבדק, ואין בו בכדי להוסיף או לגרוע מהבדיקה שבוצעה, כך לדוגמה אין הבדיקה מכילה את הטענות לחוסר אחריות של בעלת הכלב, ואין היא מכילה את אחריותו לשמירת בתו ועד כמה הייתה התגרות בכלב לא מוכר. (בסעיף 6 לחוזר משרד הבריאות 11/11- הנחיות למניעת כלבת (להלן החוזר) ניתנה הגדרה להתגרות בכלב (צורף בנספח ב' פרק יא), ככלל על ילדים חובבי כלבים המעוניינים ללטף כלב זר להיזהר על אף כוונתם טובה, שכן הם עלולים להלחיץ את הכלב, בתנועות חדות מתוך חוסר ניסיון).

לצורך הבדיקה ערכתי שיחות והתכתבויות עם הווטרינר, שוחחתי עם המתלונן וממנו קיבלתי לפי בקשתי את הרישיון להחזקת כלב. קיבלתי תיעוד על הרישומים של הכלב בספרי העירייה, קיבלתי לידי תיעוד נוסף מהמרכז הרישום הארצי במשרד החקלאות, וכן ממשרד הבריאות. על נפותיו הרלוונטיות, קיבצתי את הנתונים בסדר כרונולוגי עפ"י מועדי האירועים (צורפו בנספח א בתשובה למבקר המדינה), בחנתי את הוראות החוקים והתקנות הרלוונטיים השוואתי אותם לדרכי הפעולות של הווטרינר.

באשר לממצאי הבדיקה, הועלו הנקודות הבאות:

1. הכלב נרשם בפנקסי העירייה ב-31/08/14 עת הייתה החלפת שמות בעלים, על סמך אירוע הנשיכה בביתר עלית 8 ח' קודם לכן נרשם הכלב כמסוכן. (כלב שנשך מוגדר לכל שארית ימיו כמסוכן, הרישום בפנקסי העירייה נעשה עפ"י סי' 3 לחוק עזר לנס ציונה (פיקוח על כלבים), התשנ"ג-1992).
2. נמצא כי רק מקרה אחד של נשיכה אירע בתחום השיפוט של העיר וטופל ע"י הווטרינר העירוני, מדובר על אירוע בתאריך 30/03/15. אירוע נשיכה קודם היה בבית"ר עלית ב-29/12/13, ואירועים מאוחרים יותר היו ב-05/06/15 בנפת יזרעאל, וב-31/10/15 בת"א.
3. הגם שאירוע הנשיכה היה ב-30/03/15 בתחום העירוני, הרי שהמקרה הובא לידיעת הווטרינר רק ב-12/04/15 ממשרד הבריאות ובו התבקש לבדוק את בריאות הכלב, הבקשה הגיע 13 יום לאחר יום הנשיכה, בחוזר (סי' 8יא) נרשם כי הדיווח על הנשיכה יימסר לווטרינר העירוני ע"י משרד הבריאות, שידאג לאכוף את ההסגר, ובמידה וחלפו 10 ימים מעת הנשיכה אין צורך בהסגר (שבס מזהים שאם הכלב ממשיך לחיות, הרי שאין הוא חולה בכלבת). בו ביום עת קיבל את הבקשה הוא בדק ודיווח כי הכלב בריא. עפ"י החוזר (סי' 8א) לאחר נשיכת כלב נמסר דיווח למשרד הבריאות ע"י הגורם המטפל ואו הנשך בעצמו (סי' 8א), ורק לאחר מכן נמסרים הנחיות ופנייה לווטרינר העירוני. כמו כן

- מפרטי המקרה לא יכול היה לפעול עפ"י נוהל טיפול עירוני בנשיכת בעל חיים (של קבלת מידע ומתן הנחיות לננשך, (הנוהל מצורף בנספח 2 בתשובה למבקר המדינה).
4. בעת שבחן את בריאות הכלב, לא ידע הווטרינר העירוני כי הכלב המעורב המונח לפניו הוגדר קודם כמסוכן ע"י וטרינר מבית"ר עלית, וזאת משום מעבר לתוכנת רישום כלבים חדשה ב-01/12/14 (תכנת "רמה"), לא הועתק קובץ כלבים **מעורבים מסוכנים** מהתוכנה הישנה (תכנת "סורין") בה הוגדרו סה"כ 43 כלבים מסוכנים מהם 25 מקרים של מעורבים מסוכנים, (על כן נעשה להם עדכון בהגדרה במהלך בדיקה זו).
5. בגיליון האירוע נרשם כי הייתה **התגרות בכלב**, דבר האסור עפ"י ס' 57 לחוק עזר לנס ציונה (שמירת איכות הסביבה, מניעת מפגעים ושמירת הסדר והניקיון), התשס"ג-2003.
6. בגיליון גם נרשם כי יש להוציא צו להסגר הכלב ע"י ד"ר סגל ממשד הבריאות. (ס' 8יא לחוזר).
7. יצוין כי מידע על האירוע ואופן הטיפול לא הועבר ממשד הבריאות למרכז הרישום (עפ"י חוק להסדרת הפיקוח על הכלבים, תשס"ג-2002, ס' 14ד לתקנות להסדרת פיקוח על הכלבים, התשס"ה-2005, וס' 8(יא)9 לחוזר), היה מצופה כי המידע על בריאותו התקינה של הכלב יועבר למרכז הרישום (עפ"י ס' 3א8 לחוק להסדרת הפיקוח על הכלבים, תשס"ג-2002), אלא שהדבר מתאפשר ברמת דיווח ולא בעדכון דרך התוכנה (הנעשה על בסיס שבועי) משום הפורמט הקבוע בתוכנה.
8. האירוע השני ב-6/15 המתואר בגוף התלונה לא התרחש בעיר, אלא בנפת יזרעאל, וטופל ע"י משרד הבריאות בעפולה שהעביר את הטיפול למשרד הבריאות בנתניה, המקרה נודע לוטרנר העירוני לאחר שחברה של בעלת הכלב הודיע לו על האירוע, הוא יעץ לה להעבירו להסגר מידי, וכך אכן עשתה, גיליון הנשיכה לא הגיע לידי הווטרינר, והטיפול היה בידי משרד הבריאות ברחובות, אשר דאג להעביר מידע ואת אופן הטיפול למרכז הרישום.
9. ככלל כל אירוע נשיכה הבא לידיעת הווטרינר הוא מפנה את הפונה ללשכת הבריאות ברחובות, ושם נעשית בדיקה לננשך, ורופא משרד הבריאות מחליט אם הכלב יהיה נתון בהסגר.
10. האירוע האחרון היה בת"א, לא הגיע לידיעת הווטרינר כמו גם העברת הכלב מבעליו לאימוץ, (מסירת מידע לוטרנר העירוני מתחייבת עפ"י ס' 14ה1 לתקנות להסדרת פיקוח על הכלבים, התשס"ה-2005).

11. בדיקה נוספת שנעשתה הייתה להעמיד את פעולות הווטרינר לדרישות החוק ומתברר כי לא נפל פגם בהתנהלותו. (תוצאות הבדיקה צורפו בנספח ב).

12. מכאן שהשוואת הטענות בתלונה אל מול התרחישים, מביאה למסקנות הבאות:

א. באשר לטענה כי הווטרינר העירוני קבע כי הכלב מסוכן ב-11/14- הרי שהטענה אינה נכונה, מי שקבע את מסוכנות הכלב הוא וטרינר מביתר עלית (ד"ר שמעון רייכמן אבידוב) ב-29/12/13, ועל פיו הוכרז הכלב כמסוכן הן בביתר עלית, הן במרכז הרישום והן בנס ציונה, הרישום בפנקסי העירייה היה ב-08/14 עם העברת בעלות על הכלב, ב-11/14 חוסן הכלב נגד כלבת, ונופק רישיון לשנה, עפ"י נתוני מרכז הרישום הארצי (מערכת ויטליקס) ובו צוין כי הכלב מסוכן.

ב. באשר לטענה כי הכלב הוחזר לאחריות הווטרינר ב-06/15 הרי שגם טענה זו אינה נכונה, אירוע הנשיכה היה בנפת יזרעאל, הועבר לטיפול משרד הבריאות בנתניה וההסגר היה ברחובות, ע"י חברה של בעלת הכלב, לאחר שהתייעצה עם הווטרינר העירוני, האירוע לא היה שייך לתחום הטריטוריה העירונית, שעליו מופקד הווטרינר עפ"י הוראות חוק להסדרת הפיקוח על הכלבים, תשס"ג-2002, מה גם שהכלב בעצת הווטרינר הועבר להסגר, והיה תחת אחריות משרד הבריאות ברחובות.

ג. באשר לטענה כי עוד ב-11/14 בעלת הכלב לא הסתובבה עם מחסום, יוער כי בעת הנשיכה הראשונה היו בעלי הכלב פייגא ג'נטלקור מביתר עלית, וב-08/14 נעשתה בתוכנה החלפת בעלים לסלומון חגית, שמגוריה הקבועים הינם בקיבוץ יקום, כך שהמקרה הראשון של הנשיכה לאחר החלפת הבעלים היה ב-03/15.

ד. באשר לטענה כי הכלב הגיע לטיפול בפעם השנייה והוא שיחרר אותו לאחר נזיפה בבעלת הכלב, הרי שהעובדות כאמור מראות אחרת, כשהווטרינר מכחיש את סגנון השיחה וטוען כי דבריו באים מהרהורי לבו בלבד.

### 13. מסקנות הבדיקה הם:

א. טענת המתלונן כי היות ובעלת הכלב תושבת העיר אזי הכלב נתון לאחריותו וסמכותו של הווטרינר העירוני, אלא שלא כך היא, האירועים והמאורעות **כלל לא קשורים לווטרינר ולתחומי העירייה**, וגם **המקרה היחיד של הנשיכה שאירעה בתחומי העיר**, טופל באחריות וסמכות משרד הבריאות כאשר היה גם מונח בפניהם המידע של מרכז הרישום. (שבו נרשם שהכלב

נשך כבר בביתר עלית-אם כי עם בעלים קודמים- מידע שלא היה בידי הווטרנר העירוני עקב אי העברת קובץ כלבים מעורבים מסוכנים).

ב. לצד זאת אציין כי בחוק להסדרת הפיקוח על הכלבים, תשס"ג-2002, בתקנותיו ובחוקי העזר העירוניים הקשורים לבעלי חיים בכלל וכלבים בפרט, ניתן לווטרנר חופש פעולה מלא להחליט על טיפול בכלב שנשך, כך שהוא יכול לאפשר בתנאים מסוימים את המשך שהיית הכלב לצד בעליו. **לוטרנר ניתן במעמד החוק שיקול דעת על אופן הטיפול בכלב שנשך.**

ג. משכך, אין אני מוצא אמת בטענות המתלונן, שביסס את תלונתו **על קטעי מידע**, ולא על **כלל המידע כפי שהיה בפועל** (הערוך בנספח א), לא היה מקום להטיח את רגשותיו הכבדים במי שאינו נגוע בהן, שכן הווטרנר פעל בהתאם להוראות החוק (תוצאות הבדיקה מצורפים בנספח ב).

תגובה לביקורת זו התקבלה מנציבות פניות הציבור טלפונית, מעל חצי שנה משליחתה, בסיומה נמסר כי ישלח מכתב הבהרות נוספות, אלא שאלו לא התקבלו מהם, על כן הנושא נסגר. באשר למהות השיחה עם הנציבות צוינה על ידם חובת הדיווח למרכז הרישום לאחר שיחת הטלפון שניהל הווטרנר עם חברתה של בעלת הכלב במקרה הנשיכה בנפת יזרעאל ב-06/15 שכן הדבר מעוגן בסעיף 8 לחוק להסדרת הפיקוח על הכלבים, תשס"ג-2002, ומכיוון שלא דיווח אזי לא נרשמו כל המקרים שהכלב מסוכן, אלא שכאן טען הווטרנר כי "הובא לידיעת" מחייבת עדות מהימנה, ולא שיחת הטלפון מחברה שלא הייתה עדה לאירוע, יתרה מזאת אירוע הנשיכה אירע בת"א ומחייב רישום במרכז הווטרנרי שם, בנוסף מבדיקת המאגר במרכז הרישום הארצי בבית דגן עלה כי עוד קודם נרשם שם הכלב כמסוכן מאחר ונשך לפני כן בבית"ר עלית, ובהגדרה זו הוא נושא כל חייו, כך שהמידע לא היה מוסיף, זאת ועוד החרמת כלב לא נעשית באף רשות עירונית לאחר נשיכה אלא אם מדובר באירוע חריג, במקרה דגן הייתה התגרות מצד הננשך. התועלת מבדיקה זו הייתה כי במעבר לתוכנה החדשה (רמה) שבה לא נרשמו **כלבים מעורבים מסוכנים** אשר הופיעו בתוכנה הישנה (סורין), ולוליי בדיקה זו היה חשש שכלבים מעורבים מסוכנים היו ממשיכים שלא להיות רשומים. (בתוכנה החדשה מציגה כלבים מסוכנים עפ"י גזע, ומעורבים מסוכנים עפ"י שיקול דעת הווטרנר והיסטורית הכלב). להלן התשובה שנמסרה:

יום ראשון 29 מאי 2016

כ"א אייר, תשע"ו

לכבוד  
הגב' מיכל מאור, עו"ד,  
עוזרת בכירה למנהל נציבות תלונות הציבור  
משרד מבקר המדינה ונציב קבילות הציבור  
בית הדפוס 12, גבעת שאול, ירושלים  
ת.ד. 1081, ירושלים 9101001

ג, נ.

**הנדון: תלונת מר אבי אבני על עיריית נס-ציונה**

סימוכין: מכתביך לראש העירייה מתאריך 28/03/2016, תיק מס' 1009682/1

מכתביך שבסימוכין הועברו לטיפול ע"י ראש העירייה, ולהלן תשובתי לאחר בדיקתי.

במהותה התלונה ממתלונן שבתו ננשכה מכלב מעורב מסוכן, שהפנה אצבע מאשימה כנגד הוטרניר העירוני על כך שלא נקט אמצעים למניעת תקיפות נוספות של כלב מסוכן, מה שהוביל לכך שגם בתו הקטנה הותקפה, שכן לטענתו הוא כבר הגדיר את הכלב כמוסכן, וכשחזר שוב לטיפולו לא דאג להוציאו מחזקת בעלת הכלב שלא שמרה אותו כיאות, שכן הכלב מועד לפורענות. בגוף התלונה מכנה המתלונן את בעלת הכלב כ- "חסרת אחריות", ועל הוטרניר העירוני כתב: "התרשל בתפקידו, מקבל החלטה שגויה להחזרת הכלב לבעליו שוב ושוב, כשל בתפקידו, החלטתו גרמה לחבלה חמורה לתינוקת", וכן שהאירוע של נשיכת בתו "יכול היה להסתיים באסון".

טענות אלו כלפי הוטרניר העירוני לא נשמעו מעולם, והם חמורות ביותר, הגם שבאות מאב בעל אמוציות כבדות שבתו נפגעה, לפיכך היות ומדובר במי שנושא באחריות רבה לבריאות הציבור, מצאתי לנכון לערוך בדיקה מעמיקה על מנת לבחון את אמיתות הטענות העולות מגוף התלונה, ואת הפעולות שהיוו בסיס לשיקול דעת הוטרניר.

לצד זאת אציין כי אין בדיקה זו מכילה בתוכה את הטענות שהעלה המתלונן כלפי בעלת הכלב, ואין היא מכילה את התנהלותו באשר לאחריותו לשמירת ילדתו ועד כמה אם בכלל הייתה התגרות בכלב לא מוכר. (בסעיף 6 לחוזר משרד הבריאות 11/11- הנחיות למניעת כלבת (להלן החוזר) ניתנה הגדרה להתגרות בכלב (צורף בנספח ב' פרק יא), ככלל על ילדים חובבי כלבים המעוניינים לטף כלב זר להיזהר על אף כוונתם טובה, שכן הם עלולים להלחץ את הכלב, בתנועות חדות מתוך חוסר ניסיון).

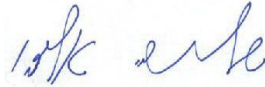
לצורך הבדיקה ערכתי שיחות והתכתבויות עם הוטרניר, שוחחתי עם המתלונן שממנו קיבלתי לפי בקשתי את הרישיון להחזקת כלב. קיבלתי תיעוד על הרישומים של הכלב בספרי העירייה, קיבלתי לידי תיעוד נוסף מהמרכז הרישום הארצי במשרד החקלאות, וכן ממשרד הבריאות. על נפותיו הרלוונטיות, קיבצתי את הנתונים בסדר כרונולוגי עפ"י מועדי האירועים (צורפו בנספח א), בחנתי את הוראות החוקים והתקנות הרלוונטיים השוואתי אותם לדרכי הפעולות של הוטרניר, ולהלן ממצאי הבדיקה:

1. הכלב נרשם בפנקסי העירייה ב-31/08/14 עת הייתה החלפת שמות בעלים, על סמך אירוע הנשיכה בביתר עלית 8 ח' קודם לכן נרשם הכלב כמסוכן. (כלב שנשך מוגדר לכל שארית ימיו כמסוכן, הרישום בפנקסי העירייה נעשה עפ"י ס' 3 לחוק עזר לנס ציונה (פיקוח על כלבים), התשנ"ג-1992).
2. נמצא כי רק מקרה אחד של נשיכה אירע בתחום השיפוט של העיר וטופל ע"י הוטרניר העירוני, מדובר על אירוע בתאריך 30/03/15. אירוע נשיכה קודם היה בביתר עלית ב-29/12/13, ואירועים מאוחרים יותר היו ב-05/06/15 בנפת יזרעאל, וב-31/10/15 בת"א.
3. הגם שאירוע הנשיכה היה ב-30/03/15 בתחום העירוני, הרי שהמקרה הובא לידיעת הוטרניר רק ב-12/04/15 ממשרד הבריאות ובו התבקש לבדוק את בריאות הכלב, הבקשה הגיע 13 יום לאחר יום הנשיכה, בחוזר (ס' 8יא) נרשם כי הדיווח על הנשיכה יימסר לוטרניר העירוני ע"י משרד הבריאות, שידאג לאכוף את ההסגר, ובמידה וחלפו 10 ימים מעת הנשיכה אין צורך בהסגר (שבס מזהים שאם הכלב ממשיך לחיות, הרי שאין הוא חולה בכלבת). בו ביום עת קיבל את הבקשה הוא בדק ודיווח כי הכלב בריא. עפ"י החוזר (ס' 8א) לאחר נשיכת כלב נמסר דיווח למשרד הבריאות ע"י הגורם המטפל ואו הנשך בעצמו (ס' 8א), ורק לאחר מכן נמסרים הנחיות ופנייה לוטרניר העירוני.

4. כמו כן מפרטי המקרה לא יכול היה לפעול עפ"י נוהל טיפול עירוני בנשיכת בעל חיים (של קבלת מידע ומתן הנחיות לנשך, (הנוהל מצורף בנספח 2).
5. בעת שבחן את בריאות הכלב, לא ידע הווטרינר העירוני כי הכלב המעורב המונח לפניו הוגדר קודם כמסוכן ע"י וטרינר מביתר עלית, וזאת משום מעבר לתוכנית רישום כלבים חדשה ב-01/12/14 (תכנת "רמה"), שבו לא הועתק קובץ כלבים מעורבים מסוכנים מהתוכנה הישנה (תכנת "סורין" – נמצאו 25 מקרים שנעשה להם עדכון במהלך בדיקה זו).
6. בגיליון האירוע נרשם כי הייתה **התגרות בכלב**, דבר האסור עפ"י ס' 57 לחוק עזר לנס ציונה (שמירת איכות הסביבה, מניעת מפגעים ושמירת הסדר והניקיון), התשס"ג-2003.
7. בגיליון גם נרשם כי יש להוציא צו להסגר הכלב ע"י ד"ר סגל ממשד הבריאות. (ס' 8יא לחוזר).
8. יצוין כי מידע על האירוע ואופן הטיפול לא הועבר ממשד הבריאות למרכז הרישום (עפ"י חוק להסדרת הפיקוח על הכלבים, תשס"ג-2002, ס' 14 לתקנות להסדרת פיקוח על הכלבים, התשס"ה-2005, וס' 8(יא)9 לחוזר), היה מצופה כי המידע על בריאותו התקינה של הכלב יועבר למרכז הרישום (עפ"י ס' 3א8 לחוק להסדרת הפיקוח על הכלבים, תשס"ג-2002), אלא שהדבר מתאפשר ברמת דיווח ולא בעדכון דרך התוכנה (הנעשה על בסיס שבועי) משום הפורמט הקבוע בתוכנה.
9. האירוע השני ב-6/15 המתואר בגוף התלונה לא התרחש בעיר, אלא בנפת יזרעאל, וטופל ע"י משרד הבריאות בעפולה שהעביר את הטיפול למשרד הבריאות בנתניה, המקרה נודע לוטרנר העירוני לאחר שחברה של בעלת הכלב הודיע לו על האירוע, הוא יעץ לה להעבירו להסגר מידי, וכך אכן עשתה, גיליון הנשיכה לא הגיע לידי הווטרינר, והטיפול היה בידי משרד הבריאות ברחובות, אשר דאג להעביר מידע ואת אופן הטיפול למרכז הרישום. כלל כל אירוע נשיכה הבא לידיעת הווטרינר הוא מפנה את הפונה ללשכת הבריאות ברחובות, ושם נעשית בדיקה לנשך, ורופא משרד הבריאות מחליט אם הכלב יהיה נתון בהסגר.
10. האירוע האחרון היה בת"א, לא הגיע לידיעת הווטרינר כמו גם העברת הכלב מבעליו לאימוץ, (מסירת מידע לוטרנר העירוני מתחייבת עפ"י ס' 14ה1 לתקנות להסדרת פיקוח על הכלבים, התשס"ה-2005).
11. בדיקה נוספת שנעשתה הייתה להעמיד את פעולות הווטרינר לדרישות החוק ומתברר כי לא נפל פגם בהתנהלותו. (תוצאות הבדיקה צורפו בנספח ב).
12. מכאן שהשוואת הטענות בתלונה אל מול התרחישים, מביאה למסקנות הבאות:
- א. באשר לטענה כי הווטרינר העירוני קבע כי הכלב מסוכן ב-11/14- הרי שהטענה אינה נכונה, מי שקבע את מסוכנות הכלב הוא וטרינר מביתר עלית (ד"ר שמעון רייכמן אבידוב) ב-29/12/13, ועל פיו הוכרז הכלב כמסוכן הן בביתר עלית, הן במרכז הרישום והן בנס ציונה, הרישום בפנקסי העירייה היה ב-08/14 עם העברת בעלות על הכלב, ב-11/14 חוסן הכלב נגד כלבת, ונופק רישיון לשנה, עפ"י נתוני מרכז הרישום הארצי (מערכת ויטליקס) ובו צוין כי הכלב מסוכן.
- ב. באשר לטענה כי הכלב הוחזר לאחריות הווטרינר ב-06/15 הרי שגם טענה זו אינה נכונה, אירוע הנשיכה היה בנפת יזרעאל, הועבר לטיפול משרד הבריאות בנתניה.
- ג. וההסגר היה ברחובות, ע"י חברה של בעלת הכלב, לאחר שהתייעצה עם הווטרינר העירוני, האירוע לא היה שייך לתחום הטריטוריה העירונית, שעליו מופקד הווטרינר עפ"י הוראות חוק להסדרת הפיקוח על הכלבים, תשס"ג-2002, מה גם שהכלב בעצת הווטרינר הועבר להסגר, והיה תחת אחריות משרד הבריאות ברחובות.
- ד. באשר לטענה כי עוד ב-11/14 בעלת הכלב לא הסתובבה עם מחסום, יוער כי בעת הנשיכה הראשונה היו בעלי הכלב פייגא ג'נטלקור מביתר עלית, וב-08/14 נעשתה בתוכנה החלפת בעלים לסלומון חגית, שמגוריה הקבועים הינם בקיבוץ יקום, כך שהמקרה הראשון של הנשיכה לאחר החלפת הבעלים היה ב-03/15.
- ה. באשר לטענה כי הכלב הגיע לטיפול בפעם השנייה והוא שיחרר אותו לאחר נזיפה בבעלת הכלב, הרי שהעובדות כאמור מראות אחרת, כשהווטרינר מכחיש את סגנון השיחה וטוען כי דבריו באים מהרהורי לבו בלבד.
13. **מסקנות-**
- ד. טענת המתלונן כי היות ובעלת הכלב תושבת העיר אזי הכלב נתון לאחריותו וסמכותו של הווטרינר העירוני, אלא שלא כך היא, האירועים והמאורעות **כלל לא קשורים לוטרנר ולתחומי העירייה**, וגם **המקרה היחיד** של הנשיכה שאירעה בתחומי העיר, טופל באחריות וסמכות משרד הבריאות כאשר היה גם מונח בפניהם המידע של מרכז

- הרישום. (שבו נרשם שהכלב נשך כבר בביתר עלית-אם כי עם בעלים קודמים- מידע שלא היה בידי הווטרינר העירוני עקב אי העברת קובץ כלבים מעורבים מסוכנים).
- ה. לצד זאת אציין כי בחוק להסדרת הפיקוח על הכלבים, תשס"ג-2002, בתקנותיו ובחוקי העזר העירוניים הקשורים לבעלי חיים בכלל וכלבים בפרט, ניתן לווטרינר חופש פעולה מלא להחליט על טיפול בכלב שנשך, כך שהוא יכול לאפשר בתנאים מסוימים את המשך שהיית הכלב לצד בעליו.
- ו. משכך, אין אני מוצא אמת בטענות המתלונן, שביסס את תלונתו על קטעי מידע, ולא על כלל המידע כפי שהיה בפועל (הערודך בנספח א), לא היה מקום להטיח את רגשותיו הכבדים במי שאינו נגוע בהן, שכן הווטרינר פעל בהתאם להוראות החוק (תוצאות הבדיקה מצורפים בנספח ב), עם זאת אין להתעלם מכאבו האישי, ומברך אותו ואת בתו בבריאות.

בכבוד רב,



שלמה אליהו, רו"ח  
מבקר העירייה  
וממונה על תלונות הציבור

**נספח א- בחינת תרחישי האירועים, עפ"י תיעוד**

- 01/02/12- תאריך לידת הכלב.  
 29/10/13- השתלת שבב וחיסון. מס' שבב- 982000190612619, רישיון 8012.  
 29/12/13- הכרזת הכלב כמסוכן בבית"ר עילית עקב **נשיכה**.  
 29/01/14- עדכון לראשונה במרכז הרישום, הבעלים פייגא ג'נטלקור מרח' חזון איש 6/6 בביתר עלית.  
 31/08/14- עדכון במרכז הרישום, דיווח מנס-ציונה, שינוי שם בעלים סלומון חגית, ועל סיווג הכלב כמסוכן לפי דיווח הרופא מביתר עלית ביום 29/10/13.  
 04/11/14- חיסון הכלב נגד כלבת ע"י הווטריןר העירוני- נס ציונה, הנפקת רישיון להחזקת כלב. בו מצוין כי הכלב מסוכן, אך גם מסורס. (המידע לרישיון מתקבל ממערכת אינטרנטית ויטליק (מרכז הרישום במרכז החקלאות).  
 10/11/14- דיווח למרכז על החיסון. ועל שינויים בפרטים- הבעלים מרטון חגית מרח' לחמי שלום 32 נס ציונה.  
 01/12/14- מעבר מתוכנת רישום כלבים "סורין" לתוכנת "רמה".  
 19/02/15- שינויים בפרטים- שם הבעלים סלומון חגית. הכלב אינו מסומן ככלב מסוכן, אלא אופי תם.  
 24/02/15- עדכון במרכז הרישום, עפ"י דיווח מנס-ציונה, שינוי פרטי בעלים.  
 30/03/15- דיווח משרד הבריאות רחובות- אירוע **נשיכה** עם פציעה בינונית, לפי דיווח הננשך, שוחח עם בעלת הכלב, ולפתע הרגיש נשיכה ממנו. הנשיכה בנס ציונה.  
 06/04/15- בדיקת משרד הבריאות את אירוע הנשיכה – ע"י ד"ר קופל שהוראה על הוצאת צו הסגר לכלב.  
 12/04/15- שינויים בפרטים- שם בעלים סלומון חגית. דיווח למשרד הבריאות ע"י הווטריןר העירוני כי הכלב נבדק ונמצא בריא. לכלב לא בוצע תצפית (הסגר ל-10 ימים לבדיקת כלבת) כי חלפו 10 ימים מיום הנשיכה. הווטריןר מציין כי הייתה התגרות בכלב.  
 14/04/15- עדכון במרכז הרישום, עפ"י דיווח מנס-ציונה, שינוי פרטי בעלים. אין עדכון במרכז הרישום על אירוע הנשיכה, לפי הווטריןר חובת הדיווח על משרד הבריאות, או על תחנת ההסגר במידה ונכלא.  
 05/06/15- אירוע **נשיכה**. דיווח משרד הבריאות – נפת יזרעאל, הרשומה הועברה למשרד הבריאות נתניה להמשך טיפול. (הדיווח התקבל לאחר בדיקת התלונה).  
 07/06/15- עדכון במרכז הרישום מרחובות, על אירוע נשיכה. ועל הסגרים במתקן הכליאה. ההסגר בהמלצת הווטריןר, לאחר שחברתה של בעלת הכלב הגיע אליו וסיפרה שבמהלך משחק רוגבי, הובהר לה כי עליה להסגירו במידית, וכך עשתה הכלב בחו"ל, בתחרות רוגבי, הובהר לה כי עליה להסגירו במידית, וכך עשתה ומסרה אותו לכלבייה ברחובות. דוח ובו גיליון נשיכה לא הגיע לנס ציונה.  
 15/06/15- שחרור מהסגר ממתקן ברחובות.  
 16/06/15- עדכון במרכז הרישום מרחובות, הנשיכה הייתה בינונית, ועל שחרור מהסגר לבעלים.  
 31/10/15- אירוע **נשיכה** בפארק הירקון בת"א, הדיווח מהמתלונן עצמו.  
 03/11/15- אירוע הסגרים ברעננה מסיבת תצפית כלבת.  
 05/11/15- עדכון במרכז הרישום מרעננה, על אירוע ההסגרים.  
 11/11/15- שחרור מתחנת הסגר רעננה, נמסר לאימוץ – שם הבעלים קרמר אלכס.  
 15/11/15- עדכון במרכז הרישום מרעננה על שחרור ומסירה לאימוץ.  
 17/04/16- עדכון קובץ כלבים מעורבים מסוכנים בתוכנת "רמה" בהתאם לממצאי הביקורת.



## נספח ב- בחינת הוראות החוק

## ריכוז הוראות החוק בדבר טיפול הווטרינר בכלבים מסוכנים

נושאים	הוראות החוק	טיפול הווטרינר	אופן הטיפול
תעודת ביטוח לכלב מסוכן	א. חוק להסדרת הפיקוח על הכלבים, תשס"ג-2002- ס' 3גג	אין צורך	לא נקבעו תקנות
אי הפרת תנאים כתנאי לחידוש רישיון	א. חוק להסדרת הפיקוח על הכלבים, תשס"ג-2002- ס' 1גב ג. תקנות להסדרת פיקוח על הכלבים, התשס"ה-2005, ס' 6 ד. חוק עזר לנס ציונה (החזקת בעלי חיים), התשנ"ח-1997, ס' 4-5	אין צורך	בעת מתן רישיון 11/14 לא הופרו תנאים, ב-11/15 לא ניתן רישיון. תנאים מחמירים על אי עמידה בתנאי הרישיון, לא התקיימו.
הרשעות בעל הכלב	א. חוק להסדרת הפיקוח על הכלבים, תשס"ג-2002- ס' 2ג3	אין צורך	אין הרשעות, לא הייתה הבעלים בעת הנשיכה בביתר עלית
רישיון לשנה	א. חוק להסדרת הפיקוח על הכלבים, תשס"ג-2002- ס' 3ד ד. חוק עזר לנס ציונה (החזקת בעלי חיים), התשנ"ח-1997, ס' 2ג ה. חוק עזר לנס ציונה (פיקוח על כלבים), התשנ"ג-1992. ס' 3	כן	ניתן רישיון עם תוקף לשנה סמכות רחבה למתן רישיון, ביטולו ותיקונו. רישום תקין בספרי העירייה
סימון ברישיון – כלב מסוכן	א. חוק להסדרת הפיקוח על הכלבים, תשס"ג-2002- ס' 5	כן	ברישיון הוגדר מסוכן, המידע ממרכז הרישום- תוכנת ויטליקס
ביטול רישיון	א. חוק להסדרת הפיקוח על הכלבים, תשס"ג-2002- ס' 6 ג. תקנות להסדרת פיקוח על הכלבים, התשס"ה-2005, ס' 6 ה. חוק עזר לנס ציונה (פיקוח על כלבים), התשנ"ג-1992. ס' 5 ו. חוק עזר לנס ציונה (שמירת איכות הסביבה, מניעת מפגעים ושמירת הסדר והניקיון), התשס"ג-2003. ס' 5	אין צורך	עפ"י שיקול דעת הווטרינר, המבחן בעת חידוש רישיון או התרחשות האירועים בטרטוריה העירונית, מאחר ומדובר בטיפול בנשיכה אחת בעיר, והשאר בטרטוריות אחרות, ההחלטה על מסירת הכלב לאימוץ נעשתה בטרטוריה אחרת ללא מעורבות הווטרינר העירוני.
חובת דיווח למרכז רישום	א. חוק להסדרת הפיקוח על הכלבים, תשס"ג-2002- ס' 3א8 ג. תקנות להסדרת פיקוח על הכלבים, התשס"ה-2005, ס' 14(10)	כן	דווחים למרכז הרישום מבוצעים על בסיס שבועי בהתאם לפורמט קיים, במידע חיסונים, רישום כלב מסוכן, העברת בעלות, פטירה ועו'. לפי סעיף 14(10) בתקנות חלה חובת דיווח על אירוע הנשיכה והמתלווה לה.
הליכים משפטיים	א. חוק להסדרת הפיקוח על הכלבים, תשס"ג-2002- ס' 2ד8	אין צורך	לא התקבלה תלונה
מסירת הכלב למאורת הרשות	ג. תקנות להסדרת פיקוח על הכלבים, התשס"ה-2005, ס' 7 י. נוהל טיפול עירוני בנשיכת בעל חיים	אין צורך	הווטרינר טיפל באירוע נשיכה אחד שהיה בעיר לבקשת משרד הבריאות, כשלא היו בידיו פרטי האירוע הנשיכה הקודם, ובקשר לאירועי נשיכה בנפת יזרעאל 06/15, לא היה מעורב. מסירת הכלב לאימוץ נעשתה בטרטוריה אחרת.
דיווח המרכז לווטרינר העירוני על אירועי הנשיכה	ג. תקנות להסדרת פיקוח על הכלבים, התשס"ה-2005, ס' 14(13) ה (1)	אין צורך	המרכז לא עדכן את הווטרינר על תרחישי תקיפה בערים אחרות.
טיפול הווטרינר בנשיכה	ד. חוק עזר לנס ציונה (החזקת בעלי חיים), התשנ"ח-1997, ס' 9 ט. חוזר משרד הבריאות 11/2011- הנחיות למניעת כלבת- ס' י"א	כן	לא נדרש הסגר, כי חלף הזמן מעת הדיווח ע"י משרד הבריאות לביצוע הסגר, במצב זה נעשתה בדיקת הכלב ע"י הווטרינר.
שחרור הכלב ממכלאה	ה. חוק עזר לנס ציונה (פיקוח על כלבים), התשנ"ג-1992. ס' 8-9	אין צורך	הימצאות במכלאות לא היו באחריות ושליטת הווטרינר העירוני
תנאים להחזקת כלב מסוכן	ב. תקנות להסדרת פיקוח על כלבים, התשס"ה-2004, ס' 6 ז. התנאים הרשומים ברישיון להחזקת כלב. ס' 16	אין צורך	הכלב עוקר.

**הוראות החוק** - ככלל הוראות החוק הקיימות בעניין אחזקת כלבים הם :

**א. חוק להסדרת הפיקוח על הכלבים, תשס"ג-2002,**

**סעיף 1- הגדרות.**

"כלב מסוכן" – כל אחד מאלה :

- (1) כלב שמלאו לו שלושה חודשים ונשך נשיכה שגרמה לחבלה ;
- (2) כלב השייך לגזע מסוכן ;
- (3) כלב שהוא הכלאה של גזע מסוכן וקיים דמיון בין דפוסי התנהגותו ותכונותיו הפיסיות לאלו של כלב השייך לגזע מסוכן ;

מאורת הרשות" - מיתקן שקבעה רשות מקומית, באישור המנהל, לאחזקת כלבים, לרבות מאורת בידוד כמשמעותה בסעיף 3 לפקודת הכלבת ;

"רופא וטרינר עירוני" - כהגדרתו בפקודת הכלבת, ובלבד שהסמכויות לפי חוק זה יהיו מסורות לרופא הווטרינר העירוני לגבי כלב שבעליו מתגורר דרך קבע בתחומי הרשות המקומית שמינתה אותו, או לגבי כלב המצוי בתחומי אותה רשות מקומית ;

"רישיון" - רישיון להחזקת כלב שהנפיקה הרשות המקומית שבתחומה מתגורר, דרך קבע, בעליו של הכלב ;

**סעיף 3 רישיון א)** רופא וטרינר עירוני ייתן לבעליו של כלב, לבקשתו, רישיון להחזקת כלב לפי הוראות חוק זה, ובלבד שהתקיימו התנאים לפי הוראות סעיף קטן (ג), ורשאי הוא לסרב לתת רישיון, וכן, בכל עת, לקבוע לרישיון תנאים, לשנותם או לבטלם.

(ג) השר יקבע את דרך מתן הרישיון, ורשאי הוא לקבוע -

- (1) תנאים למתן הרישיון, ובכלל זה :
  - (א) דרישת גיל מינימלי לגבי בעליו של כלב, ויכול שתהיה שונה לפי סוג הכלב, גזעו או גודלו ;
  - (ב) אי הפרת תנאים ברישיון קודם שניתן לבעליו של הכלב לגבי אותו כלב או לגבי כלב אחר ;
  - (ג) לגבי כלב מסוכן- חובת ביטוח צד שלישי כנגד פגיעות לגוף ולרכוש העלולות להיגרם על ידי הכלב ; קבע השר חובת ביטוח כאמור, לא יינתן רישיון להחזקתו של כלב מסוכן לפי חוק זה, אלא אם כן הוצגה תעודת ביטוח כדין, ורשאי השר, באישור שר האוצר, לקבוע הוראות להסדרת חובה זו ובין היתר לעניין חובת מבטח כהגדרתו בחוק הפיקוח על עסקי ביטוח התשמ"א-1981 לבטח בביטוח כאמור ;

(2) שיקולים נוספים שעל הרופא הווטרינר העירוני לשקול בבואו לתת רישיון, ובכלל זה, הרשעות קודמות של בעליו של הכלב בעבירות אשר מפאת חומרתן, מהותן או נסיבותיהן אין הוא ראוי להחזיק כלב, לרבות עבירות לפי חוק צער בעלי חיים (הגנה על בעלי חיים), התשנ"ד-1994, או לפי סעיפים 338(6) ו-451 לחוק העונשין, התשל"ז - 1977 (להלן - חוק העונשין).

(ד) תוקפו של רישיון הוא לשנה אחת, אלא אם כן קבע השר תקופה ארוכה יותר.

**סעיף 5 רישום פרטי כלב מסוכן**- ניתן רישיון לבעליו של כלב מסוכן, יציין הרופא הווטרינר העירוני ברישיון שהכלב הוא כלב מסוכן.

**סעיף 6 ביטול רישיון**

(א) רופא וטרינר עירוני רשאי, בכל עת, בכפוף לתקנות שקבע השר לפי סעיף קטן (ב), לבטל רישיון.

(ב) השר רשאי לקבוע עילות לביטול רישיון, ובכלל זה -

- (1) הופר תנאי ברישיון, ... ;
  - (2) בעליו של הכלב לא קיים הוראות לפי חוק זה ;
  - (3) התקיימו שיקולים נוספים כאמור בסעיף 3(ג), לביטול הרישיון, ובין היתר הרשעת בעליו של הכלב בעבירה כמפורט באותו סעיף.
- (ג) לא יבוטל רישיון אלא לאחר שניתנה לבעל הרישיון הזדמנות לטעון את טענותיו בפני הרופא הווטרינר העירוני.

**סעיף 7. מרכז רישום**

(א) יוקם במשרד החקלאות ופיתוח הכפר, מרכז רישום ארצי, לרישום כלבים, פרטי בעליהם והרישיונות שניתנו.

(ב) מרכז הרישום ינהל רישום של מקרי תקיפה או נשיכה על ידי כלבים, וכן רישום של בעליו של כלב שהחזיק שני כלבים או יותר שנשכו.

(ג) במרכז הרישום ירוכזו הנתונים והדיווחים שהועברו אליו לפי הוראות חוק זה וכן נתונים נוספים כפי שיקבע השר.

(ד) השר ימנה, לפי המלצת המנהל, מבין עובדי השירותים הווטרינריים במשרד החקלאות ופיתוח הכפר, רשם שיהיה אחראי על מרכז הרישום.

(ה) לא יירשם מידע כאמור בסעיף קטן (ב) אלא לאחר שניתנה הזדמנות לבעליו של הכלב לטעון את טענותיו; משנרשם מידע כאמור, יהווה הרישום ראייה לכאורה לנכונות הפרטים המופיעים בו.

(ו) השר יקבע הוראות בדבר דרכי הרישום במרכז הרישום, פרטי הרישום בו ואופן ניהולו, וכן הוראות בדבר הדרכים לקבלת טענות מאת בעליו של כלב לפי הוראות סעיף קטן (ה), ולקבלת התייחסותו לפרטים הכלולים במרשם, לגביו או לגבי כלבו.

#### סעיף 8. חובת דיווח

- (א) רופא וטרינר עירוני ידווח למרכז הרישום על כל אלה:
- (1) כלב שסומן על ידו, בציון פרטי הכלב ופרטי בעליו של הכלב;
  - (2) רישיון שנתן או שביטל, ולעניין רישיון להחזקת כלב מסוכן-גם על היותו של הכלב כלב מסוכן;
  - (3) הובאה לידיעתו התנהגות תוקפנית של כלב - העובדות הנוגעות להתנהגות זו, פרטי הכלב ופרטי בעליו ככל שידועים לו, וכל פעולה שנקט כלפי הכלב;
  - (4) דיווח שקיבל מרופא וטרינר מוסמך או מבעליו של כלב לפי הוראות סעיפים קטנים (ד) ו-(ה).
- (ב) קיבל רופא וטרינר עירוני תלונה על בעליו של כלב בשל הפרת הוראות לפי חוק זה או בשל עבירה שעבר כמפורט בסעיף 3(ג)(2) והחליט, לאחר בדיקת התלונה, לפעול לנקיטת הליכים משפטיים נגד בעליו של הכלב, ידווח על כך למרכז הרישום.
- (ג) הובאה לידיעתו של רופא מחוזי, כהגדרתו בפקודת בריאות העם, 1940 התנהגות תוקפנית של כלב, ידווח למרכז הרישום על העובדות הנוגעות להתנהגות זו ועל פרטי הכלב ופרטי בעליו, ככל שידועים לו.
- (ד) רופא וטרינר מוסמך ידווח לרופא וטרינר עירוני על כל אלה:
- (1) כלב שסומן על ידו, בציון פרטי הכלב ופרטי בעליו של הכלב;
  - (2) הובאה לידיעתו התנהגות תוקפנית של כלב - העובדות הנוגעות להתנהגות זו, וכן פרטי הכלב ופרטי בעליו, ככל שידועים לו;
  - (3) דיווח שקיבל מבעליו של כלב לפי הוראות סעיף קטן (ה).
- (ה) בעליו של כלב ידווח לרופא וטרינר עירוני או לרופא וטרינר מוסמך על שינוי במקום מגוריו הקבוע, על העברת הכלב לבעלים אחרים, ואם מת הכלב-על מותו; עבר בעליו של כלב להתגורר בתחומי רשות מקומית אחרת, ידווח על מקום מגוריו החדש גם לרופא הווטרינר העירוני של הרשות המקומית האחרת.
- (ו) השר רשאי לקבוע -
- (1) פרטים נוספים החייבים בדיווח למרכז הרישום, וכן פטור מחובת דיווח לפי סעיף זה;
  - (2) את פרטי הדיווח לפי סעיף זה, את הדרכים, האמצעים, לרבות אמצעים ממוחשבים והמועדים למסירת הדיווח, וכן הוראות לעניין קבלת התייחסותו של בעליו של כלב לדיווחים לפי סעיף זה, לגביו ולגבי כלבו.

#### סעיף 11 החזקה

- (א) המחזיק בכלב לא יאפשר את יציאתו מתחומי חצירו (להלן - החצירים), אלא אם כן הכלב מוחזק בידי אדם המסוגל לשלוט בו, באמצעות רצועה שאת אורכה וטיבה יקבע השר.
- (ב) ראש רשות מקומית רשאי לקבוע אזורים ומועדים שבהם לא תחול חובה כאמור בסעיף קטן (א) ואת התנאים לכך; ראש הרשות המקומית יפרסם, בדרך שימצא לנכון, וברשומות הודעה על האזורים והמועדים שקבע; הוראה זו לא תחול באזור שהוכרז כנגוע לפי פקודת הכלבת.
- (ג) כלב מסוכן יוחזק בהתאם להוראות שיקבע השר; השר רשאי לקבוע, בין היתר, הוראות בדבר -
- (1) חסימת פיו של הכלב בזמם כשהוא מוצא מחוץ לחצרים;
  - (2) קשירת הכלב או החזקתו בכלוב בתוך החצירים;
  - (3) סירוס או עיקור הכלב;
  - (4) דרישת גיל מינימלי של המחזיק בכלב בעת הוצאתו מן החצרים.

#### סעיף 18 עונשין

- (א) בעליו של כלב שאינו מדווח בהתאם להוראות סעיף 8(ה), דינו - קנס כאמור בסעיף 61(א)(1) לחוק העונשין.
- (ב) העושה אחד מאלה, דינו - מאסר שישה חודשים:
- (1) מחזיק בכלב מבלי שברשותו רישיון בר תוקף, בניגוד להוראות סעיף 2, או בניגוד לתנאי הרישיון;

- (2) מאפשר יציאתו של כלב מחצרים, בניגוד להוראות לפי סעיף 11(א) או (ב).  
 (ג) העושה אחד מאלה, דינו - מאסר שנה:  
 (1) מחזיק בכלב מסוכן בניגוד להוראות לפי סעיף 11(ג), אלא אם כן קבע השר  
 עונש קל מהאמור ברישה;  
 (2) מוסר מידע כוזב בפרט מהותי, על מנת שירשם במרכז הרישום.

## ב. תקנות להסדרת פיקוח על כלבים, התשס"ה-2004,

### סעיף 1 הגדרות-

"כלב מסוכן" - כלב השייך לגזע מסוכן וכן כלב שהוא הכלאה של גזע מסוכן וקיים  
 דמיון בין דפוסי התנהגותו ותכונותיו הפיסיות לאלו של כלב השייך לגזע מסוכן;  
 "מחזיק" - מי שמחזיק כלב מסוכן לפי רשות הבעלים.

**סעיף 3.** לא יחזיק אדם כלב מסוכן אלא אם כן הוא הבעלים או המחזיק של הכלב,  
 גילו עולה על 18 שנים והכלב מוחזק ברישיון שניתן כדין ובהתאם לתקנות אלה.  
 כלב מסוכן בחצרים

**סעיף 4.** בעליו של כלב מסוכן או מחזיקו -

(1) יגדר וינעל את החצרים שבהם מוחזק הכלב באופן שימנע מהכלב אפשרות  
 לצאת מהם;

(2) יציב בכל כניסה לחצרים כאמור שלט שבו כתוב "זהירות כלב מסוכן";  
 גודל כל אות בשלט לא יפחת מ-5x5 סנטימטר;

(3) יחסום את פיו של הכלב בזום בכל עת שיש בסביבתו של הכלב אדם נוסף  
 זולתו, שגילו מתחת ל-16 שנים.

**סעיף 5-** כלב מסוכן ברשות הרבים - בעליו של כלב מסוכן או מחזיקו לא יתיר את  
 יציאתו של הכלב מחצרים או את הימצאותו של הכלב ברשות הרבים אלא אם כן  
 התקיימו כל אלה:

(1) הכלב מוחזק בידי אדם שגילו עולה על 18 שנים והוא מסוגל לשלוט בו  
 בכל רגע ולמנוע מהכלב לפגוע באחרים;

(2) המחזיק כאמור בפסקה (1), מחזיק את הכלב ברצועה שהכלב לא יכול  
 להשתחרר ממנה ואשר אורכה אינו עולה על 2 מטרים;

(3) פיו של הכלב חסום בזום.

**סעיף 6** חובת עיקור או סירוס - בעליו של כלב מסוכן-

(1) ידאג לביצוע ניתוח עיקור או סירוס של הכלב לא יאוחר מיום י"ט בטבת  
 התשס"ה (31 בדצמבר 2004), ואולם אם היה הכלב בגיל פחות משישה

חודשים במועד האמור, ניתן לדחות את ביצוע הניתוח עד הגיעו לגיל זה;

(2) יחזיק ברשותו את אישור הרופא הווטרינר שביצע את הניתוח.

**סעיף 6א** פטור מעיקור או סירוס (תיקון התשס"ו)

(א) לא יחזיק אדם כלב מסוכן שגילו עולה על שישה חודשים, אם לא עוקר או סורס  
 זולת אם ניתן לו היתר בכתב לפי תקנת משנה (ב).

(ב) המנהל רשאי, מנימוקים שיירשמו, להתיר החזקתו של כלב מסוכן שלא עוקר או  
 סורס, אם מצא שעקב מצבו הבריאותי סירוס הכלב או עיקורו יסכן בסבירות גבוהה  
 את חייו.

(ג) מחזיק בכלב מסוכן שניתן לו היתר לפי תקנת משנה (ב) -

(1) יחזיק ברשותו את ההיתר או יציגו למנהל, לרופא וטרינר עירוני או למפקח

בתוך 24 שעות מעת שיידרש לכך;

(2) ינקוט את כל האמצעים הנדרשים באופן סביר למניעת הזדווגותו של הכלב  
 המסוכן.

**סעיף 7** מסירת כלב מסוכן-

בעליו של כלב מסוכן לא ימכור ולא ימסור את הכלב לאחר; ואולם הוראות תקנה זו  
 לא יחולו על מסירה -

(1) למערכת הביטחון;

(2) לרופא וטרינר עירוני;

(3) למכלאה שאישר הרופא הווטרינר העירוני.

ג. תקנות להסדרת פיקוח על הכלבים, התשס"ה-2005,

**סעיף 4 תנאים למתן רישיון**

- (1) כלב שאינו מסוכן ;  
 (א) גילו המינימלי של המבקש הוא 16 שנים ;  
 (ב) המבקש לא הפר תנאים ברישיון שניתן לו לגבי אותו כלב או לגבי כלב אחר ואשר לדעת הרופא הווטרנר העירוני ההפרה מצדיקה אי-מתן רישיון ;  
 (ג) הצהיר המבקש, בבקשה לרישיון להחזקת כלב, כי הורשע בעבירות לפי חוק זה, לפי חוק צער בעלי חיים או לפי סעיפים 338 (6) ו-451 לחוק העונשין, רשאי הרופא הווטרנר העירוני ליתן למבקש רישיון להחזקת הכלב אם הוא סבור שאין בהרשעה, מפאת חומרתה, מהותה או נסיבותיה, כדי למנעו מקבלת הרישיון ;

(2) כלב מסוכן :

(א) גילו המינימלי של המבקש 18 שנים ;

(ב) התקיים האמור בפסקה (1)(ב) ו-(ג).

**סעיף 6 ביטול או אי-חידוש רישיון [תיקון התש"ע(מס' 3)]**

6. (א) רופא וטרנר עירוני רשאי לבטל רישיון או להימנע מלחדשו אם התקיימו אחד או יותר מאלה :

(1) הכלב מהווה סכנה לביטחון הציבור ;

(2) הכלב הפך לכלב מסוכן וגילו של בעל הרישיון לאחזקתו פחות מ-18 שנים ;

(3) בעל הרישיון הפר תנאי ברישיון כאמור בתקנה 4(1)(ב) ;

(4) בעל הרישיון לא קיים הוראות לפי החוק ;

(5) אופן החזקת הכלב גורם לסיכון בריאות הציבור ;

(6) בעל הרישיון הורשע בעבירה כאמור בתקנה 4(1)(ג).

(ב) לא יבוטל רישיון ולא יימנע חידושו אלא אם כן -

(1) הרופא הווטרנר העירוני הודיע בכתב לבעל הרישיון, בהודעה ערוכה לפי טופס 3 שבתוספת הראשונה, שלושים ימים לפחות לפני ביטול הרישיון או לפני תום תקופת תוקפו של הרישיון, על כוונתו לעשות כן ונתן לו הזדמנות לטעון את טענותיו בפניו ;

(2) החליט הרופא הווטרנר העירוני לבטל רישיון או להימנע מחידושו יודיע על כך לבעל הכלב ;  
 ההודעה תהא ערוכה לפי טופס 4 שבתוספת הראשונה ;

(3) (נמחקה).

(ג) אין בהוראות תקנות משנה (א) ו-(ב) כדי לגרוע מסמכויות רופא וטרנר עירוני לפי סעיף 13 א לחוק.

**סעיף 7 מסירת כלב ממאורת רשות**

7. נמסר כלב למאורת הרשות לפי סעיף 6(ד) לחוק, רשאי הרופא הווטרנר העירוני, לאחר שחלפו המועדים הקבועים בסעיף 17 לחוק, למסרו, לפי שיקול דעתו, לאחד מאלה :

(1) לאדם אחר ובלבד שאותו אדם קיבל רישיון להחזקת אותו כלב ;

(2) למערכת הביטחון או לארגון למען בעלי חיים כהגדרתו בחוק צער בעלי חיים ;

(3) לעמותה שעיסוקה בהכשרת כלבי נחיה, אם הוא כלב נחיה ובתנאי שהעמותה הסכימה לקבלו ;  
 כלב כאמור בפסקה זו יימסר בלא תשלום.

**סעיף 14 חובת דיווח ומועדי מסירתו [תיקון התש"ע(מס' 3)]**

(א) רופא וטרנר עירוני ידווח למרכז הרישום על האירועים המפורטים להלן בטור א' ;

לא יאוחר מהמועדים הרשומים לצדם בטור ב' :

טור א' טור ב' האירוע מועד דיווח

1. סימון - אחת לשבוע

2. חיסון

3. מתן רישיון

4. שינוי פרטי בעלים

4א. 1 בקשת בעלים להסתרת מספר טלפון

5. שינוי פרטי כלב

6. נקיטת הליכים כאמור בסעיף 8(ב) לחוק

7. שחרור מהסגר

8. כלב מסומן שאבד, שנמצא או שמת - בתוך שבוע מיום שנודע לו על האירוע

9. הכנסת כלב למאורת הרשות - בתוך שני ימי עבודה מיום האירוע

10. תקיפה או נשיכה - בתוך שני ימי עבודה מיום שנודע לו על האירוע

11. ביטול רישיון - בתוך שני ימי עבודה מתום התקופה שניתנה לבעליו של הכלב לטעון כנגד הביטול או הרישום, לפי העניין.

12. רישום כלב ככלב מסוכן - שניתנה לבעליו של הכלב לטעון כנגד הביטול או הרישום, לפי העניין,

13. התנהגות תוקפנית של כלב-בתוך שני ימי עבודה לאחר סיום ההליך לפי תקנה 15(ב) בעליו של כלב ידווח לרופא וטרנר עירוני או לרופא וטרנר מוסמך בתוך שבוע ממועד קרות כל אחד

מהאירועים האלה :

- (1) שינוי באחד או יותר מפרטי הכלב שלהלן : הכלב עוקר או סורס, הוטבע בו קעקוע או סימון מיוחד אחר, השתלת שבב חדש ;
- (2) שינוי במקום מגוריו הקבוע ;
- (א2) 1 שינוי במספר הטלפון שלו ;
- (3) אבדן הכלב או מותו ;
- (א3) העברת הכלב לאחר ושמו וכתובתו של בעל הכלב החדש.
- (ד) רופא מחוזי, ימסור למרכז הרישום, בתוך שני ימי עבודה, מידע, כאמור בסעיף 8(ג) לחוק, שהגיע לידיעתו על התנהגות תוקפנית של כלב, לצורך דיווח כאמור בתקנת משנה (ה) (1).
- (ה) מרכז הרישום ידווח על קבלת מידע על תקיפה או נשיכה על ידי כלב או עובדות הנוגעות להתנהגות תוקפנית של כלב, בתוך שני ימי עבודה מקבלת המידע, לשני אלה :
- (1) לרופא הווטרינר העירוני של הרשות המקומית שבתחומה מתגורר, דרך קבע, בעל הכלב - לפי הרישום במרכז הרישום ;
- (2) לרופא וטרינר ממשלתי מנהל לשכה וטרינרית שבתחומה מתגורר בעל הכלב.
- סעיף 15** מתן הזדמנות לטעון טענות [תיקון התשי"ע (מס' 3)]
- (א) הובא לידיעתו של הרופא הווטרינר העירוני מידע שלפיו כלב הפך להיות כלב מסוכן או מידע על התנהגות תוקפנית של כלב או מידע על תקיפה או נשיכה של כלב, ידווח על כך לבעליו של הכלב בתוך 2 ימי עבודה.
- (ב) קיבל אדם דיווח כאמור בתקנת משנה (א) או שראה שפרט מן הפרטים הכלולים במרשם, לגביו או לגבי כלבו, אינם נכונים, רשאי הוא, בתוך שבוע מיום שקיבל את המידע, לטעון את טענותיו, בכתב, כנגד רישום המידע במרשם, לפני הרופא ווטרינר העירוני.
- (ג) ניתנה הזדמנות לאדם לטעון את טענותיו כאמור בתקנת משנה (ב), ידווח הרופא הווטרינר העירוני למרשם על כל שינוי או עדכון שנדרש במרשם ; הרישום יימסר בהתאם למועדים הקבועים בתקנה 14.
- (ד) נרשם כלב במרכז הרישום ככלב מסוכן יודיע על כך הרופא הווטרינר העירוני לבעליו של הכלב.

#### ד. חוק עזר לנס ציונה (החזקת בעלי חיים), התשנ"ח-1997,

הגדרת רופא- "הרופא הווטרינר של העירייה,..."

הגדרת "מאורת כלבים" או "מכלאה" – "מקום שבו משתמשת העירייה להחזרת בעלי חיים".

בסעיף 2א איסור החזקת בעלי חיים ללא היתר נרשם- "לא יחזיק אדם בעל חיים בתחום העירייה אלא לפי היתר בכתב מאת ראש העירייה. בסעיף 2ב נרשם "בקשה להיתר או לחידושו תוגש לרופא בכתב, ואלה יצורפו מסמכים לפי דרישת הרופא", בסעיף 2ג נרשם "ראש העירייה **רשאי** לתת היתר, לסרב לתתו, לתקנו, לשנותו, להתלותו או לבטלו, להתנות בו תנאים, וכן להוסיף תנאים להיתר שניתן אם ראה צורך בכך לשם שמירה על איכות נאותה של הסביבה או למניעת מפגעים ומטרדים או לשמירה על בריאות הציבור". בסעיף 2ד "תוקפו של היתר לשנה אחת מיום הוצאתו...". בסעיף 4 תנאים להחזקת בעלי חיים- סעיף 4א- "מחזיקו של בעל חיים, יחזיקו בתחום העירייה בתוך חצר מגודרת ובאופן שלא ייגרם מפגע או מטרד לציבור, סעיף 4ב – "מחזיקו של בעל חיים לא יאפשר לו לשוטט חופשי בתחום העירייה, סעיף 4ד- "נמצא בעל חיים כשהוא משוטט חופשי בתחום העירייה או כשהוא מוחזק בניגוד להוראות חוק עזר זה או כשאינו בשליטת בעלו, **ראשי** הרופא לתפסו ולהעבירו למכלאה על חשבון המחזיק או למכרו או להשמירו, **לפי שיקול דעתו הבלעדי של הרופא**...". בסעיף 5ב נרשם "ראש העירייה **רשאי**, בהודעה בכתב, לדרוש ממחזיקו או מבעלו של בעל חיים, המוחזק ללא היתר או בניגוד לתנאיו, לסלקו מתחום העירייה או להעבירו למקום אחר, באמצעים ובמועד שייקבעו בהודעה. בסעיף 5ג נרשם "מי שנמסרה לו הודעה כאמור בסעיף זה יקיימה להנחת דעתו של הרופא". בסעיף 8 בעלי חיים מסוכנים נרשם "ראש העירייה רשאי, לפי המלצת הרופא, לאסור, להתנות או להגביל את החזקתם של... ובעלי חיים מסוכנים אחרים". בסעיף 9 נרשם- סעיף א "נשך בעל חיים אדם, ינקוט המחזיק בו, תוך 24 שעות מעת שנודע לו הדבר, אמצעים אלה : יודיע על הנשיכה לרופא, יביא את בעל החיים למאורת בידוד כפי שיוורה הרופא. בסעיף ב נרשם "בעל חיים שהובא למאורת

בידוד יישאר בה במשך עשרה ימים מיום הבאתו (להלן- תקופת בידוד בסיסית). בסעיף ג נרשם "בתום תקופת הבידוד הבסיסית **ראשי** הרופא להורות על הוצאת בעל החיים ממאורת הבידוד, ובלבד שנוכח לדעת כי בעל החיים אינו נגוע במחלה...", בסעיף 12 סמכויות הרופא, בסעיף קטן א נרשם "הרופא רשאי להיכנס, בכל עת, למקום בתחום שטח השיפוט של העירייה שיש בו בעל חיים, כדי לערוך בו ביקורת ולעשות את הדרוש כדי לברר אם קוימו הוראות חוק עזר זה ולנקוט אמצעים הדרושים לקיומן. בסעיף ב נרשם "לא יפריע אדם לרופא ולא ימנע אותו מלהשתמש בסמכויותיו לפי הוראות סעיף זה".

### ה. חוק עזר לנס ציונה (פיקוח על כלבים), התשנ"ג-1992.

בסעיף 3ג נרשם: "ראש המועצה המקומית **רשאי** ליתן רישיון ולקבוע בו תנאים, לרבות תנאים בדבר אופן החזקת הכלב, מקום החזקתו או בידי מי יוחזק". בסעיף 3ב נרשם "רישיון שניתן לפי חוק עזר זה, תקפו לשנה אחת מיום הוצאתו". בסעיף 3א נרשם "בעל כלב חייב להודיע לרופא הווטרינר על כל שינוי שחל בפרטים הכלולים ברישיון, לרבות... תוך 30 יום מיום השינוי". בסעיף 5 – סירוב ליתן רישיון: נרשם "ראש המועצה המקומית **רשאי** לסרב ליתן רישיון או לבטל רישיון, אם לדעתו התקיים אחד מדברים אלה: 1. הכלב הוא בעל מזג פראי, 2. הכלב מהווה סכנה לביטחון הציבור או לבריאותו או לביטחון בעל חיים אחר או לבריאותו, 3...4. בעל הכלב הורשע יותר מפעם אחת בעבירה לפי סעיף 495 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, או על החזקת כלב בתנאים המסכנים את בריאות הציבור. 5...6...7. הכלב נשך אדם ולא הוסגר למאורות הבידוד תוך 24 שעות מעת הנשיכה, 8. הכלב נשך אדם יותר מפעמיים". בסעיף 6- החזקת כלב נרשם "לא יחזיק אדם כלב במקום ציבורי ולא ירשה בעל כלב שכלבו יוחזק במקום ציבורי, אלא אם כן הכלב מוחזק בידי אדם והוא קשור היטב ברצועה ומחסום על פיו". בסעיף 8 טיפול בכלב שהוסגר נרשם בסעיף א: הוסגר כלב למלונות המועצה המקומית, רשאי הרופא הווטרינר לדרוש מבעל הכלב לקחתו וכן רשאי הוא לאפשר את שחרורו בתנאים שיקבע...". בסעיף 9 בידוד של כלב חשוד בסעיף א נרשם "נשך או שרט כלב אדם, חייב בעל הכלב, תוך 24 שעות מעת היוודע לו הדבר- 1. להודיע על כך לרופא הווטרינר, 2. להביא את הכלב לבידוד במלונות המועצה המקומית או במקום שיורה לו הרופא הווטרינר, למשך 10 ימים או לתקופה אחרת שיקבע הרופא הווטרינר לפי שיקול דעתו (להלן- תקופת הבידוד). בסעיף ד נרשם "בסעיף זה, "נשך"- לרבות חשד לנשיכה".

### 1. חוק עזר לנס ציונה (שמירת איכות הסביבה, מניעת מפגעים ושמירת הסדר והניקיון), התשס"ג-2003.

בהוראות החוק הגדרת בעל חיים כוללת כלב, בסעיף 35 להגדרת "מפגע" נרשם "החזקת בעל חיים באופן המזיק או העלול, לדעת המפקח, להזיק לבריאות או להוות מטרד או הפרעה לשכנים או לעוברי אורח". בסעיף 2ג נרשם "אדם שבהשגחתו בעל חיים ינקוט אמצעים נאותים לבל יגרום בעל החיים מפגע, ואם נגרם מפגע- יסלקו". בסעיף 5 – הודעה לסילוק מפגע נרשם "ראש העיריה או המפקח **רשאי**, לתת לכל אדם הוראות בכתב הדרושות, לדעתו, למניעתו למניעת הישנותו או סילוקו של מפגע, ... מי שחייב בסילוק מפגע, שנמסרה לו הודעה כאמור, ימלא אחריה". בסעיף 7 נרשם "לא מולאה ההודעה בסעיף 5, רשאי המפקח או מי שהוא הסמיך לסלק מפגע **הנמצא בתחום העירייה**: סולק מפגע כאמור, רשאית העירייה לגבות...". בסעיף 17א "לא יחזיק אדם בעל חיים שבהחזקתו טעונה היתר, אלא בהיתר מאת ראש העירייה ו**בהתאם לתנאיו**, כאמור בחוק עזר לנס ציונה (החזקת בעלי חיים), התשנ"ח-1997". בסעיף 17ב נרשם "לא יחזיק אדם ולא ירשה לאחר להחזיק בעל חיים, בין אם החזקתו טעונה היתר כאמור, ובין אם אינה טעונה היתר, אלא אם כן הוא נוקט אמצעים סבירים כדי למנוע מבעל החיים לגרום סכנה לחיין או לבריאותו של אדם...". בסעיף 18א איסור השארת בעלי חיים נרשם "לא ישאיר אדם ולא ירשה לאחר להשאיר בעל חיים שבבעלותו או בפיקוחו ברשות הרבים, ולא ירשה לבעל חיים כאמור לשוטט ללא השגחה ברשות הרבים". בסעיף 57 איסור פגיעה בבעלי חיים נרשם- "לא **יפריע אדם לבעלי חיים שאינם בבעלותו או... להלך, לא יטרידם, לא...**".

### 2. התנאים הרשומים ברישיון להחזקת כלב-

**תנאי רישיון להחזקת כלב- 3.** בעליו של כלב ינקוט בכל האמצעים הדרושים למניעת סכנה לביטחון ובריאות הציבור. 6. החזיק בכלב לא יאפשר את יציאתו מתחומי חצרו/ביתו אלא אם כן הכלב מוחזק בידי אדם המסוגל לשלוט בו באמצעות רצועה שאורכה לא יעלה על 5 מטר. 7. כלב שנשך רדם- חייב בעליו תוך 24 שעות מיום היוודע לו הדבר להודיע על כך לשירותים הווטרינרים העירוניים ולהביא לבידוד לתחנת ההסגר למשך 10 ימים...". 10. בנוסף לכל האמור לעיל תקפים גם חוקי העזר העירוניים הנוגעים לאחזקת כלבים".

**תנאים נוספים להחזקת כלב מסוכן- 12.** גידור ונעילת החצרות בהם מוחזק הכלב באופן שימנע מהכלב אפשרות לצאת מהם. 14. חסימת הכלב בזמם בכל עת שיש בסביבתו אדם נוסף זולת הבעלים, שגילו מתחת לגיל 16. 15. בעליו של כלב מסוכן או מחזיקו לא יתירו יציאתו של הכלב מחצרותיהם או את הימצאותו של הכלב ברשות הרבים, אלא אם התקיימו כל אלה: 15.1. הכלב מוחזק ע"י אדם שגילו מעל 18 שנים והוא מסוגל לשלוט בו בכל רגע ולמנוע מהכלב לפגוע באחרים. 15.2. הכלב מובל ברצועה שאינו יכול להשתחרר ממנה, ואשר אורכה אינו עולה על 2 מטר. 15.3. פיו של הכלב חסום בזמם. 16. בעליו של כלב מסוכן- 1. ידאג לביצוע ניתוח עיקור או סירוס של הכלב אם גילו עולה על 6 חודשים, 2. יחזיק ברשותו אישור הרופא הווטרינרי שביצע את הניתוח".

### ח. פקודת העיריות

ס' 247א- כלבים ובעלי חיים אחרים  
העירייה תורה בדבר רישומם והחזקתם של כלבים והשמדתם של כלבי הפקר או כלבים שהם מוחזקים, או מניחים להם לשוטט, במקומות ציבוריים, שלא לפי התנאים שנקבעו.

### ט. חוזר ראש שירותי משרד הבריאות 11/11 (05/10/2011) - הנחיות למניעת כלבת

סעיף 6. הגדרות

א. התגרות (פרובוקציה): פעולה שכלב או חתול בריאים עשויים להגיב עליה בנשיכה או בשריטה: משחק עם בעל החיים, ניסיון להאכילו, חדירה לתחום מחייתו (בית או חצר בהם הוא גר, או סביבתו הקרובה), נגיעה בצאצא שלו, ריצה או נסיעה בצמוד לו, טיפול בו לאחר שנפצע, ניסיון להרחיקו וכדומה. אירוע של פתיחת פח אשפה או השלכת פסולת לפח ופגיעה ע"י חתול שהיה בו, ייחשב להתגרות.

סעיף 8. השיטה

א. כללי

(1) הנוהל חל על כל אדם שעלול היה להיחשף לנגיף הכלבת: אזרח, חייל, תייר, תושב, מהגר זר ושוהה בלתי חוקי.

(2) ...אדם שנפגע על ידי בעל חיים עשוי להגיע למחלקה לרפואה דחופה של בית חולים, למרפאה בקהילה או ללשכת בריאות...

(3) לשכת הבריאות שבה החל מתן חיסון תבדוק הגעתו במועד של מקבל החיסון על פי תכנית החיסון. אם הוא מודיע שהוא מעדיף לקבל את המשך סדרת החיסון בלשכת בריאות אחרת תודיע זאת בכתב הלשכה שהחלה בחיסון ללשכה אליה עבר. מכאן ואילך תהיה הלשכה אליה עבר אחראית על המעקב על קבלת סדרת החיסון.

ב. הטיפול המקומי -

...טיפול מקומי זה יש לתת גם בלשכת הבריאות אם מגיע הנשוך אליה מיד אחרי הפגיעה. לאחר מתן הטיפול המקומי תמיד יש להפנות לעניין מניעת הכלבת את הפונים ללשכת הבריאות לשם החלטה על המשך הפעולות למניעת הכלבת: בימי החול בשעות 00:00-15:00 וביום שישי עד 12:30. בשעות אחרות יש להפנות אל מחלקה לרפואה דחופה חדר מיון. אנשים שנשרטו או ננשכו נשיכות שטחיות של חיות בית השייכות לבעלים אפשר להפנות למחלקה ללשכת הבריאות. אם יש צורך לתפור את הפצע יש להפנות בהקדם לתפירה בחדר המיון.

(2) במחלקה לרפואה דחופה נספח 7:

- יינתן הטיפול המקומי המוזכר לעיל.

- על רופא המחלקה לרפואה דחופה להיוועץ בטלפון ברופא הכונן של לשכת הבריאות בעניין מתן חיסון מונע כלבת בכל מקרה, לטפל בהתאם ולהפנות כל פונה, בין אם הוחל במתן חיסון נגד כלבת במחלקה לרפואה דחופה ובין אם לאו, להמשך הטיפול אל לשכת הבריאות. נספח מספר 5 כולל את מספרי הטלפון של רופאי לשכות הבריאות. לשכות הבריאות מקבלות קהל בימי החול בשעות 08:00 עד 15:00 וביום שישי עד 12:30. אם סיום הטיפול במחלקה לרפואה דחופה הנו מאוחר משעות אלו, יש להפנותו ללשכת הבריאות ביום העבודה הבא.

ד. שיקולים בהחלטה על האפשרות של הדבקה בנגיף הכלבת... השיקולים בעניין הסיכון לחשיפה קשורים בתכונותיו של בעל החיים הפוגע ובנסיבות הפגיעה, כמפורט להלן:

(1) שיקולים הקשורים בנסיבות הפגיעה

- חית בית ומשק המוזכרת בסעיף 2 ב להלן אשר תקפה אדם ללא התגרות הנה חשודה כנגועה בכלבת.

- סיכוי של בע"ח המוזכר בסעיף 2 ב להלן להיות נגוע בכלבת הינם גבוהים במיוחד אם נשך באזור שבו דווח על כלבת בבעלי חיים.

(2) שיקולים הקשורים בתכונותיו של בעל החיים הפוגע:

(א) כל חיות הבר מקבוצת היונקים (פרט למכרסמים קטנים) נחשבות כנגועות בכלבת אלא אם הוכח ההפך בבדיקת מעבדה.

(ב) כל חיות בית ומשק שפגעה באדם **ללא התגרות בה** נחשבת כנגועה בכלבת אלא אם הוכח

ההפך: כלבים, חתולים, קופים, צאן, בקר, חמורים, סוסים וגמלים.

כן נחשבת נגועה כל חיה שהתנהגותה מוזרה או תוקפנית או שהיא מפרישה ריר רב מן הפה או משותקת. רצוי להתייעץ בעניין זה עם הרופא הווטרינר הרשותי. חיות המשק עלולות לחלות

בכלבת אך כמעט ואינן מעבירות כלבת (הן מהוות dead end).

(ג) במדינת ישראל נדיר יותר שחתולים ימצאו נגועים בכלבת מאשר שכלבים ימצאו נגועים בה.

(ד) כלב מחוסן נגד כלבת סיכוי להעביר כלבת הנם אפסיים.

יא. הטיפול בבעל החיים כאשר הייתה חשיפה

1 נשיכה - מסעיף 4 לפקודת הכלבת 1934 נובע כי חייבים בעלים של כלב, חתול או קוף שנשכו להסגיר למשך 10 ימים מאז האירוע למאורת בידוד. עליהם לעשות זאת תוך 24 שעות



ממועד הנשיכה. חובה זו הנה אוטומטית לגבי כל מקרה של נשיכה והיא נאכפת ע"י השירות הווטרינרי הרשותי לאחר שקבל עליה דווח מלשכת הבריאות.

בימי החול על לשכת הבריאות להודיע על הנשיכה לשירות הווטרינרי הרשותי תוך 24 שעות ולעקוב אחר ביצוע ההסגר ותוצאותיו. הדיווח יהיה בדואר אלקטרוני, בטלפון או בפקסי תוך שימוש במכתב ההודעה על נשיכה שבנספח 9. אם הדיווח היה בדואר אלקטרוני או בפקסי, על לשכת הבריאות לוודא בטלפון כי אכן הגיעה ההודעה ליעדה. עותק מן הדיווח ישלח בפקסי אל הלשכה הווטרינרית של משרד החקלאות. אירועים בימי שבתות וחגים ידווחו ביום העבודה הראשון שלאחריהם. אם התנאים מאפשרים, ניתן לשקול מסירת ההודעה על החשיפה לנחשף אשר יעביר אותה לבעלים. יהיה זה גיבוי לדווח אל הלשכה הווטרינרית. אם ישנם בעלים יעביר הווטרינר הרשותי את ההודעה אל הבעלים של בעל החיים הפוגע כולל הזכרת חובת הבעלים להסגירו.

- ההודעה על חובת ההסגר תינתן גם אם החליט הרופא שאין צורך במתן חיסון נגד כלבת לנחשף. במקרה זה הוא יבהיר לנפגע כי החלטתו שאין צורך במתן חיסון אינה תלויה בתוצאות ההסגר, וכי חובת ההסגר חלה על הבעלים בלי קשר לצורך בחיסון. אם בעל החיים מראה סימני כלבת במהלך ההסגר, תמסור תחנת ההסגר הודעה על כך מיד אל רופא לשכת הבריאות אשר באזור. רופא לשכת הבריאות יפעל להתחלת מתן חיסון מיד. גופת בעל החיים (או ראשו) תועבר בהקדם בקירור לאבחון במכון הווטרינרי בבית דגן. החלטה על המשך מתן סדרת החיסונים תתקבל על פי תוצאות הבדיקה.

**חיית משק שנשכה תבודד בהתאם להוראות סעיף 4 לפקודת הכלבת, בפיקוח הווטרינרי הרשותי.** חיית בר שנשכה תישלח לבדיקה במכון הווטרינרי הנ"ל, לאחר שהומתה בהתאם להנחיות משרד החקלאות.

כאשר המתלונן על נשיכה מגיע אל לשכת הבריאות יותר מעשרה ימים לאחר החשיפה יש לפעול כלהלן:

- (1) בהקשר להסגר: אין צורך בהסגר.
  - (2) בהקשר לחיסון:
  - (א) אם קיימת עדות חד משמעית של וטרינר או של הנשוך (שבעל החיים הנושך הנו בחיים, אין צורך בחיסון).
  - (ב) אם אין עדות חד משמעית שבעל החיים בחיים יש להחליט כמו במקרה שהגיע אחרי פחות מ-10 ימים בהתאם לסעיף 8ג.
  2. חשיפה שאינה נשיכה - סעיף 4 א לפקודת הכלבת 1934 מסמיך את רופא הלשכה להחליט על צורך בהסגר במקרה של מגע אחר עם בעל חיים, שאינו נשיכה. רופא הלשכה יחליט על צורך בהסגר בסוגי חשיפה שיש אפשרות בהם להעברת הנגיף וההסגר יכול למנוע מתן חיסון מיותר ויודיע על החלטתו בכתב לבעלים ולשירות הווטרינרי תוך שימוש במכתב שבנספח 10. דוגמאות למצבים בהם יש להחליט על הסגר:
    - כל "חשיפה אחרת" ללא התגררות על ידי כלב (מחוסן או לא).
    - כל "חשיפה אחרת" עם התגררות בישוב בו דווח על כלבת.
- אין הצדקה להורות על הסגר בעקבות חשיפה שאינה נשיכה אם מלכתחילה ברור שלא יהיה צורך במתן חיסון נגד כלבת לנפגע כמו: שריטה עקב התגררות על ידי כלב מחוסן בישוב בו לא דווח על כלבת.

#### י. נוהל טיפול עירוני בנשיכת בעל חיים

3. תקיפת/ נשיכת/ שריטה אדם ע"י בעלי חיים
  - \* כאשר הפנייה מתקבלת במוקד ישירות מאזרח המוקדן/נית:
    - במידה וישנה פניה בזמן אמת בשעות העבודה יש להפנות למקום את הפקח הווטרינרי אשר ינחה את הננשך וכן יפעל מול בעלי הכלב. בכל מקרה המוקד ידרוש את המידע הר"מ מהמתלונן הננשך:
    - א. פירטי האירוע ונסיבותיו, מהלך האירוע, עדים וכל פרט רלוונטי העשוי לתרום לזיהוי הכלב/בעליו.
    - ב. תיאור הכלב, האם ידוע מי בעליו ואם כן, פרטי הבעלים.
    - ג. כתובת מדויקת של אירוע הנשיכה.
    - ד. תאריך האירוע.
    - ה. מיקום הנשיכה בגוף הננשך.
    - ו. מירב הפרטים של האדם הננשך: שם פרטי ומשפחה, כתובת מדויקת וטלפון.

הנחיות של המוקד לננשך:

א. הפניית הננשך לקבלת טיפול רפואי:

- בשעות שלשכת הבריאות ברחובות עובדת - לשכת הבריאות;
- בשעות שלשכת הבריאות ברחובות אינה עובדת - לקופ"ח/מד"א/חדר מיון;
- אם הפציעה חמורה שטף דם, פצע גדול ועוד (לחדר מיון בבית החולים).

- ב. בכל מקרה - לאחר קבלת הטיפול הרפואי, יופנה הננשך למשרד הבריאות בכתובת רח' אופנהימר 10 (פארק המדע) רחובות, טל. 1/95959 שלוחה 2. שעות קבלת קהל במשרד הבריאות הן: ימי א-ה בשעות 09:00-11:00; יום ו בשעות 09:00 / 00:00 - 11:00
- ג. יש להסביר לפונה שרק משרד הבריאות יקבע אם הננשך צריך חיסון נגד כלבת ורק משרד הבריאות רשאי להוציא צו הסגרה לכלב עפ"י פקודת הכלבת (ההסגרה של הכלב נועדה לחסוך מהננשך את הטיפול נגד כלבת באם יתברר שהכלב בריא).
- ד. רק עם קבלת צו הסגרה רשאית העירייה להסגיר את הכלב להסתלקות לתצפית כלבת לתקופה של עשרה ימים כדי לוודא שאין לו כלבת.
- ה. לאחר ביצוע כל הפעולות לעיל ועם הסגרת הכלב, עפ"י אישור הווטרינר העירוני, ניתן לסגור את הפנייה.

#### 2.4.2 - הטיפול הווטרינרי בלכידת חתול

##### א. כללי

תלונה מתושבת על לכידת חתול רחוב בביתה לאחר שלטענתה נשך אותה, הלכידה נעשתה בביתה, תוך הסבת נזק לרכושה, שכן החתול השתולל טלוויזיית הפלזמה שלה ניזוקה, ותריסים נשברו.

##### ב. ממצאים מסקנות

בתגובה מסר הווטרינר כי נכח במקום מספר פעמים – הפונה לא הייתה במקום (לטענתה הייתה מאושפזת בבית חולים), בכל המקרים החתול הסתובב בתוך הבית וברור כי הוא בן בית במקום. צו הסגרה התקבל ממשרד הבריאות ועל כן הגיע למקום פקח וטרינרי ללכוד את החתול שהיה בתוך הבית, החתול סרב להיכנס למלכודת ולפיכך נאלץ הפקח להשתמש במוט רשת החתול, ואכן כתוצאה מהשימוש בו נפלו מספר תכשירים באמבטיה אך לא מעבר לזאת, בכל מקרה אין השירות הווטרינרי העירוני אחראי להשתוללות כזו או אחרת של החתול, מכיוון שהמתלוננת אפשרה לו להיכנס לביתה. בכל מקרה הנושא הועבר לטיפול רכז התביעות העירוני. נוכח מענה זה, לא מצאתי מקום להתערבותי, מה גם שהמתלוננת לא חזרה והתלוננה שוב בנושא.

#### 2.4.3 - הטיפול הווטרינרי במפגע ריחות מחוות סוסים

##### א. כללי

תלונה מתושב על כי שכנו הגובל עמו בבית דו משפחתי השכיר את ביתו לפני כשנה לשוכר אשר בנה בחצר ללא היתר אורוות סוסים, ומחזיק במקום 5 סוסים וכן 6 כלבים, הסוסים גורמים למפגע ריח בעיקר בלילות עקב אי פינוי צואה מצטברת במקום, הכלבים קשורים בחצר, נובחים יום וליל ומפריעים למנוחתו ולמנוחת בני משפחתו, עד כדי הפיכת חייהם לבלתי נסבלים, פנייתם לשוכר ולמשכיר נתקלה באטימות, וגם פנייה למוקד העירוני לא סייע בידו להביא לפתרון הבעיה, ואין הוא יודע כיצד העירייה טיפלה בנושא, עוד ציין כי השוכר מפעיל מוזיקה בקולי קולות, ורק לאחר בקשה הוא נאות להפסיקה.

מבדיקה במוקד עלה כי ישנם 4 תלונות משכנים של השוכר בנושא.

## ב. ממצאים מסקנות

מבדיקת הווטרינר עלה כי השוכר אכן מחזיק חמישה סוסים ללא היתר בכתב מאת ראש העיר וזאת על פי חוק עזר העירוני לנס ציונה (החזקת בעלי חיים), התשנ"ח-1997 (להלן החוק), לפיכך הוא פנה לשוכר והבהיר לו כי להוציא את הכלבים החיביים ברישיון, החזקת בע"ח ככלל וסוסים בפרט אפשרית רק בהיתר בכתב מאת ראש העירייה, וכי הוא עובר על חוק עזר עירוני, ומשכך הוא נדרש לפנות את הסוסים מתחומי העיר כשניתנה לו התרעה של שבוע.

השוכר מצדו הודיע לווטרינר כי אין הוא מתכוון לוותר ולפנות את הסוסים מכיוון שאינו היחיד המחזיק בסוסים באזור מגוריו. בינתיים נקט מספר פעולות למזעור בעיית הריח, והסדיר רישיונות לכלבים, ובכלל מדובר בסביבה שהייתה בעברה סביבה כפרית, ובחלקים ממנה עדיין קיים צביון זה.

התושב המתלונן המשיך לפנות בנושא מטרד הסוסים, למרות שציין כי במקום מוחזקים במקום פחות סוסים (3 במקום 5).

אם כן, האם עפ"י חוק היה על הווטרינר להתעקש ולפנות את הסוסים מהעיר, כפי שמאפשר החוק, (עפ"י ס' 5 לחוק חובה על בעלי הסוסים לקיימה ובאי קיומה עפ"י ס' 6 יש זכות לקיימה בכוח) או להיות עדין יותר בטיפול עם השוכר?

מבדיקת התלונות במוקד בנושא הסוסים בעיר, עולה כי התלונות שאינם רבות נסובו על צואתם וחשש מפגיעה מהם, אלא שאין מקרים בהם הסוסים פגעו באדם או ברכוש, וכי הצואה סולקה במיידים ככול שהייתה התראה עליה, משמע אין תלונות משמעותיות ומתמשכות על נוכחות סוסים בעיר, זולת תלונה זו.

מתוקף סמכות הווטרינר מתאפשר סילוק הסוסים מהעיר, וחיוב השוכר בעלויות, אך מצד שני אופציית הביניים לפעול להריסת האורווה (שתביא מן הסתם לפינוי הסוסים), יש בה משום פעולה הומנית ותרבותית יותר כל עוד נשמרת ולא בוטלה הדרישה לפינוי הסוסים מחצר הבית, מה גם שיש הפחתה בכמות הסוסים, ובתלונות הגובלים. הביקורת תמשיך ותעקוב אחר ההתפתחויות בנושא.

## 2.5. גינון

## 2.5.1- מעקב- הטיפול בערוגה עירונית

**א. כללי**

מדובר על ערוגה ציבורית בסמיכות לסוכנות הדואר ברמת בן צבי, ששימשה בעלי מרכולים סמוכים לפינוי ואיסוף קרטונים, ובכך נמנעה הצמחייה בערוגה, ונוצרו בה קרחות, נמצא כי עוד אשתקד נעשתה פעולת אכיפה נמרצת במקום, אשר הביאה להפסקת השחתת הערוגה.

**ב. ממצאים מסקנות**

מהבדיקה השנה עלה כי לא מושלכים שם יותר קרטונים, והיתכנות לבלבוב הצמחייה במקום גדלה.

## 2.5.2- עבודות טיפוח וגינון

**א. כללי**

תלונה מתושב כי בחצרו התרומם אריח ונשבר בשל שורשי עץ ציבורי המצוי בסמיכות, לטענתו חפירה בשטחו לא הביאה למציאת שורשים, ומה גם שהיה מצוי שם חגורת בטון, ומכאן באה מסקנתו, פנייה בנושא בצור קשר לגנים ונוף, לא הניע אותם לבדוק ולבחון את הנושא.

**ב. ממצאים מסקנות**

ותשובת מנהלת גנים ונוף הייתה כי נשלח מנהל העבודה לבדיקה, ראה שהבעיה מהשיח שלהם דווקא, הם לא היו מרוצים מהטיפול, על כן יצאה בעצמה למקום ובדקה, לא ראתה שורשים מהעץ בולטים, שוב פנו במכתב, סגן מנהל מחלקת הגינון נסע למקום, ניסה ליצור עימם קשר דרך המוקד שיצאו אליו, אך לא ענו. נוכח זאת לא נמצא מקום להתערבותי בנושא, והתלונה נסגרה.

## 2.5.3- נזק לרכב בעת פינוי גזם

**א. כללי**

תלונה ממורה בתיכון בן גוריון על נזק שנגרם לרכבה, עת החנתה את רכבה בחניה מסודרת ברח' מעלה הפרשים, ולאחר סיום יום העבודה מצאה שריטות על רכבה, כתוצאה מעירום גזם בסמיכות לרכבה, לטענתה אגף שפ"ע שאליהם פנתה בתחילה, הפנה אותה לקבלן הגינון אשר מצדו הכחיש כי עבד במקום באותו יום, ופניותיה לאחר מכן לאיש הביטוח העירוני היו ללא מענה, כמו כן המציאה הערכת נזק בסך 760 ₪, עוד ציינה כי עדותה נתמכת במורה שנכח במקום.

**ב. ממצאים מסקנות**

לצורך בדיקת המקרה, שוחחתי העד שהיה נוכח ועם הקבלן, בדקתי את הערכת הנזקים שקיבלה, יצאתי לשטח (3 פעמים), לבחון את המיקום המדויק שבו היה הרכב, את אופן ויום פינוי הגזם, את טריות העלים עפ"י התמונות שצירפה (שצולמו לא בעת פינוי הגזם, אלא לאחר מכן, בסיום יום הלימודים), את סימני גרירת הענפים על החול, ושאריות העלים עפ"י התמונות, כשדרשתי לצורך אימות סופי של הממצאים גם לקבל את גיליון העבודה של הקבלן מיום 29/11/16.

מסקנות הבדיקה העלו, כי על המתלוננת להיפגש עם הקבלן ועמי להשלמת אימות ממצאי הבדיקה (שהצביעו יש דבר בגו ועירום הגזם היה לאחר שהרכב חנה במקום) והבירור אותו ביקש לערוך עם עובדיו, אלא שכאן היא סירבה (על אף שכבר קיבלה את תוצאות הבדיקה לפני קביעתם הסופית), לא הייתה מוכנה להיפגש עמו וחזרה כמנטרה על טענותיה, והוסיפה כי לא קיבלה מענה מאיש הביטוח, אלא שגם כאן היא קיבלה מענה מכובד כשהפנה אותה להמציא הערכת נזק, משיחה עם העד התברר כי לא נכח פיזית באירוע פינוי הגזם ועדותו נסמכת על שראה בסיום הלימודים, ויש לציין כי מידת הנזק אינה כפי שציינה, ועל הרכב נמצאו רק שריטות קלות. נוכח זאת לא נמצא מקום להמשך התערבותי בנושא, והיא הופנתה מחדש לאיש הביטוח (שגם קיבל את תוצאות הבדיקה).

2.5.4- מעקב- הטיפול בערוגה עירונית

**א. כללי**

הבדיקה בעקבות תלונת תושבת כי במשטח הדשא ברח' נגבה פינת רח' ביאליק האדמה לא קלטה כראוי את משטח הדשא והטפטפות משקות את האדמה לשווא.

**ב. ממצאים מסקנות**

מבדיקה עם מנהלת מחלקת הגינון עלה כי הדשא נקלט יפה, ואין בזבוז מים.

2.6- תקלה מתמשכת בתאורת רחוב

**א. כללי**

התקבלה פניה מתושב על כי אמו הפנסיונרית מתלוננת כי מזה שנה במקטע הרחוב בו היא מתגוררת, יש תקלות נשנות מידי חודש בתדירות לא קבוע של תאורת הרחוב, כשביומיים האחרונים התקלה חוזרת, והתשובה המתקבלת מהעירייה כי העניין יטופל וכי גם חברת חשמל מעורבת בטיפול.

### **ב. ממצאים מסקנות**

מבדיקת התלונות שנמסרו באותו מועד במוקד, נמצא כי הוחלף פקק ונתיך שלא פתר את הבעיה, חברת חשמל הוזעקה לטפל בנושא, ומצאה כי פקק מעבר שנשרף השליך על תקלות במספר רחובות, חודשיים לאחר מכן טופל קצר אזורי בחשמל, שהשליך על תאורת הרחוב, וגם אז נזעקה חב' חשמל לטפל בנושא, אך מאז לא התקבלו פניות במוקד/צור קשר עירוני שבהם עלה צורך לטיפול בתאורת הרחוב. משכך בדיקתי זו נסגרה.

2.7. שילוט הכוונה בעת ביצוע שיפוץ.

#### **א. כללי**

בעת ביצוע שיפוץ שביצע אגף שפ"ע באגף ההנדסה הוער כי הסרת שילוט ההפניה של בעלי תפקידים, גורם למבוכה בקרב חלק מהציבור הבא לקבל שירות מאגף ההנדסה, שכן אינו יודע למי ולאיזה חדר עליו לפנות, והומלץ כי כל עוד השיפוץ לא הסתיים, לשים הודעות על הדלתות ששם יירשם גם שעות קבלת קהל.

### **ב. ממצאים מסקנות**

בתגובה לבדיקה מסרה מזכירת ההנדסה, כי הכינה שלוט מודפס עם שמות והגדרת תפקידים, ומיצבה אותם כך שהציבור יוכל לראותם, וישמש אותם כל עוד ולא הוחזר השילוט המקורי. משכך נחה דעתי, ולא נמצא מקום לבדיקה נוספת.

2.8 מעקב- צביעת מעברי חציה

#### **א. כללי**

אשתקד התקבלה תלונה בתחילת שנת הלימודים מתושב שהיה כעוס מאוד על כך שלא רואים את מעברי החציה ברח' מרגולין-שדרות אפרים, כך שנכדו הגרות בגבעת הצבר חוצות כביש מסוכן בדרכן לבית הספר, כאשר משמרות הזהב אינם מסקנות מענה הולם למצב, ונמצא תלונת התושב הייתה צודקת ואף טופלה באופן מידי, עם זאת הומלץ לבחון כפיילוט הדבקת מעברי חציה בסביבת בתי ספר, שאומנם עלותם יקרה יותר מעלות הצביעה, אך הישרדותם לטווח זמן, ובביצוע אין גם חסימת התנועה, (שכן הם נדבקים במידית ואין צורך לעבוד בשעות הלילה), מה שעשוי להטיב עם העירייה, אך מבדיקת מנהל אגף שפ"ע עלה כי עלותם גבוה ויקרה מאוד, מה שאינו מאשר כעת את יישומם בפועל, עם זאת ונוכח תדירות חידוש ושימור הסימונים הקיימים, הצביעה הנדרשת פעמים בשנה (מרץ-אפריל ואוגוסט-ספטמבר), ועולה הצורך לבחון את מקדם שחיקה ודהיית הצבע על אף עמידתו בתקן הנדרש.

**ב. ממצאים מסקנות והמלצה**

נוכח היות הכביש אזור מסוכן שיש לנקוט בזמן שהייה בו משנה זהירות וציות לתמרורים, אשר חלקם מסומנים על פני הקרקע, עולה חשיבות איכות הצביעה ומניעת השחיקה לשמירת שלום הציבור המצוי בדרכים. ברחבי העולם נעשים מאמצים לשפר את הטכניקות וסוגי הצבעים בהם משתמשים, וטוב לעקוב אחר השיפורים בתחום, עולה כי קיימים 4 סוגי מאפייני צבע, ואחד מהם היקר יותר כולל רכיבים פלסטיים עם מתכות כבדות ששחיקתו נמוכה יותר מהשאר, ומכאן גם ההמלצה לבחון שימוש בצבעים בעלי מקדם שחיקה נמוך בהתאמה לצרכי ומצב הכביש, היינו ככול שיש תנועה גדולה יותר של מכוניות ובני אדם יינתן משקל לצבע איכותי ופחות נשחק, וככול שהתנועה דלילה תינתן האפשרות לשימוש בצבע זול יותר, כך שבסופו של דבר יתאפשר פחות צורך לצביעת הכבישים.

**3. גזברות -****3.1 - מעקב- דרישה להחזר ארנונה בגין חיוב שגוי של מחסן בבניין משותף****א. כללי**

טיפול מתמשך בתלונה שהתקבלה וטופלה עוד בשנת 2014, והתמשכה גם בשנת 2015 ובשנה הנוכחית, נוכח פנייתה של המתלוננת לנציבות תלונות הציבור שבמשרד מבקר המדינה. מדובר על אם של בעלת נכס אשר התלוננה על חיוב יתר בארנונה, מהסיבה של הצמדת מחסן לדירה, טענה כי המחסן הוצמד עוד בעת הבנייה, אלא שמהבדיקה עלה כי המחסן הוצמד בטעות לאחר מדידות נכסים ברחבי העיר בשנת 2010, טענה גם לזיכוי גדול, אלא שהתברר כי היא עצמה גרה זמן קצר בנכס, כשלפניה התגורר שוכר, כך שזכות להחזר ארנונה, היא של השוכר ולא שלה. המתלוננת המשיכה להתעקש ולא הסתפקה בתשובות המפורטות שנמסרו לה, והגדילה לעשות כשטענה בפני הנציבות כי אין היא מקבלת תשובות, על אף המענה החד משמעי שקיבלה, וכך גם נמסרה תשובה למבקר המדינה.

והשנה שוב הייתה פנייה ממבקר המדינה ובו נשאלתי, כיצד תוצאת הזיכוי במכתבי הינו 12 ש"ל לזכותה, בעוד שעפ"י תשובת הגביה קודם לכן נסר לה היא זכאית ל-155 ש"ל, כמו כן נדרשתי לספק הוכחות, כי הזיכוי המגיע הוא משנת 2010 ולא עוד מעת קבלת הדירה מהקבלן 6 שנים קודם לכן, ופרטים על המחזיקים בנכס.

**ב. ממצאים מסקנות**

והתשובות שנמסרו היו:

1. באשר לזיכוי 155.2 ש"ל - עבור המחסן נעשה חישוב ידני, לתקופה 6/12/13-31/12/14 אלא שמבדיקתי ומבדיקת מחלקת הגביה עלה כי עבור שנת 2014 החיוב בוטל קודם התשלום. לא שילמה עבור המחסן ב-2014 ולכן גם לא זכאית להחזר. (לבדיקה צורפו אסמכתאות בשנת 2014 שהיוו בסיס לבדיקה, וכללו- הודעת חיוב שנתית כולל שטח המחסן, וקבלה הכוללת את מפרט החיובים ללא שטח המחסן- והוער כי התיקון בוצע לאחר משלוח החיוב ולפני מועד התשלום – והדבר הוסבר בסעיף ג ממכתבי לנציבות ביום 20/10/14).

2. המחזיקה בנכס היא ר.ד. אימא של בעלת הנכס.

3. חיוב מחסן לראשונה ב-24/10/11. (לתשובה צורפה אסמכתא).

במענה לתשובות כתבה הנציבות: נוכח הבהרותיך שבסמך נבקש להודיעך, כי נציבות תלונות הציבור סיימה את בירור התלונה שבנדון ללא התערבותה. נוכח זאת כתבתי לראש העיר- על אף פניות חוזרות ונשנות של המתלוננת, ניתנה תשובה אחידה יסודית ומעמיקה שלא ניתן היה לחלוק עליה, מה שמחזק את אמינות טיפול הגביה בתושבים.



### 3.2. מתן הפחתה רטרואקטיבית בארנונה א. כללי

פניית תושבת לקבלת הפחתה רטרואקטיבית בארנונה, לאחר שנעשתה מדידה וגילוי לאחרונה, העלתה את הצורך לבחינת ההתנהלות ומדיניות הגביה בנושא.

#### ב. ממצאים ומסקנות

מהבדיקה עלה כי:

באשר להפחתת חיובי ארנונה רטרואקטיבית כי ככול שאין מדובר ברשלנות העירייה לא ניתנות הפחתות רטרואקטיביות בארנונה, ובכל מקרה אחר ההפחתה משנת הגילוי.

באשר למתן הנחות, אזי אם מדובר בטעות מצד הגביה יש נוהל המאפשר מתן הנחה של לא יותר מ-3 שנים, ולגבי מתן הנחות רטרואקטיביות, פועלים לפי הנחיות משרד הפנים מיום 19/04/12, אשר על פיהם נקבעו קריטריונים למתן הנחות במועצת העיר (בישיבה מיום 30/05/12) כאשר בכל מקרה תונח בקשה על שולחנה של ועדת הנחות.

### 3.3. חיוב בדמי לימודים לאחר סיומם

#### א. כללי

תושב העיר התלונן כי בפירוט כרטיס האשראי שלו, מופיע חיוב דמי שמירה עבור לימודים של בנו למרות שסיים לימודיו שנתיים קודם לכן.

#### ב. ממצאים ומסקנות

תוצאות הבדיקה העלו כי אין חיוב שכזה כפי שטען, מה שהביא אותו לבדיקה חוזרת עם הפירוטים שקיבל מכרטיס האשראי, והתברר כי פנייתו לעירייה בטעות יסודה, והוא אף התנצל על כך.

### 3.4. הצפנת כרטיסי אשראי

#### א. כללי

הבדיקה לאור פניית אזרחית תושבת ראש"צ אשר חויבה בכרטיס אשראי שלה עבור הצגה שבעלה הזמין בטלפון, מתוך נתונים במאגר היסטורי, ולא הסתפקה במענה שניתן לה על כן פנתה אלי, לטענתה שמירת פרטי הכרטיס אסורה, מה גם שהנתונים נשמרו לאורך שנים רבות ללא ידיעת בעלי הכרטיס, ובניגוד להנחיות וכללי בטיחות מינימליים הנדרשים וקיימים כיום בכל מסגרת הגובה כספים, בעיניה מדובר בפרצה והתנהלות לא תקינה, העלולה להוביל לשימוש לרעה, במקרה זה ששילמה עבור בעלה המצב תקין, אך מה היה קורה אם היה חל שינוי במצב הזוגי? לכן לדעתה היה ראוי להשמיד את פרטי כרטיסי האשראי עם סיום החיוב, שכן ההצפנה הייתה שלא מדעת,

ואין בתשובה שנמסרה לה כי ההצפנה כי אינה מאפשרת שימוש מחוץ למסגרת גביית דמי הצגה בכדי לספקה.

התשובה שנמסרה הייתה כי כרטיסי האשראי מוצפנים ומאובטחים עפ"י תקן PCI, אשר מהווה תקן אבטחת מידע מהמחמירים שיש, עפ"י ההליך מיד עם השימוש מוצפנים הנתונים עם הקלדתם ע"י מי שהוסמך לכך, כך שהמידע אינו גלוי, ואינו ניתן להעתקה או שימוש מחוץ למערכת, והשימוש חוזר בהם נעשה לפי בקשה, במקרה דנן הוזנו 2 כרטיסים ע"ש האזרח, והופעל בטעות כרטיס אחד במקום השני, ולא הוגשה בקשה לתיקון שהייתה אפשרית, אלא הייתה הסכמה לחיוב.

### **ב. ממצאים מסקנות והמלצה**

אם כך מדובר במקרה נקודתי בר שינוי, ולא מקרים נשנים, השימוש במאגרים בכרטיסי אשראי אינו פסול, מסייע בזמינות ונוחות, ונכון הדבר לבקש רשות קודם השימוש, וגם אם אכן יש תקלה אזי ניתן להמיר את החיוב בכרטיס אחר, הגנה נוספת אפשרית היא "הכחשת עסקה" ע"י פניה לחברת האשראי שתענה ככול שלא הייתה עסקה או שבוטלה, (מה גם שמדובר בעסקה במסמך חסר הנעשית ללא חתימה ב-טלפון/אינטרנט).

לעניין השימוש בכרטיסי אשראי יש את הוראות חוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו, 1986, שלפיהן השימוש מחייב קיום של חוזה בכתב בין לקוח משתמש לבין מנפיק, במידה ונעשה שימוש לרעה בכרטיס החיוב ישיב המנפיק ללקוח בהקדם האפשרי אך לא יאוחר משלושים ימים מיום הודעת הלקוח, את סכום החיוב, כך גם בעסקה בין לקוח לספק שבה לא הוצג כרטיס האשראי (עסקה במסמך חסר), שגם שם יש להודיע למנפיק תוך שלושים ימים מיום שנמסרה הודעת המנפיק על החיוב שהוא לא ביצע את העסקה או שפרטי המסמך הושלמו שלא בסכום שבו התחייב הלקוח ואז יבוטל החיוב או ההפרש.

לעניין הצפנת כרטיסי אשראי- הרי שאין הוראות בנושא והיא נעשית עפ"י תקן אבטחה PCI-DSS, חברות כרטיסי האשראי מציבות תנאים ודורשות עמידה בתקנים לכל גוף המעוניין בביצוע סליקת כרטיסי אשראי. תקן אבטחת המידע PCI-DSS מבקש להבטיח טיפול נאות במידע הנגזר מתהליך סליקת כרטיסי אשראי, למנוע זליגת מידע ובעקבותיו רמאיות והונאות תוך שימוש בכרטיסי אשראי גנובים. תקן PCI DSS ממליץ על 2 דרכים לשמירת מספרי כרטיסי אשראי: הצפנה – ע"י מחרוזת תווים שונה כך שבתהליך הפוך אפשר לשחזר את מספר כרטיס האשראי, (מיועד לשמירת כרטיסי אשראי לתקופה קצרה) ו-טוקניזציה – שזו לכל כרטיס אשראי מונפק טוקן שאינו קשור כלל למספר כרטיס האשראי (ערך סתמי), מספרי כרטיסי האשראי נשמרים בכספת ודורשים את שני חלקי הטוקן להוצאת מספר כרטיס האשראי

מהכספת. תהליך הטוקניזציה נדרש על פי התקן לשמירת מספרי כרטיסי האשראי לטווח ארוך. לדוגמא: מערכת מנויים עם חיוב מחזורי (כמו במקרה דנן). מבדיקת דוחות הביקורת תלונות שהיו על שימוש לרעה בכרטיסי אשראי מוצפנים נמצאו כלא נכונות, במקרה חריג אשתקד הוגשה תלונה ע"י עובד שסיים עבודתו בעירייה, על המשך חיוב בהשתתפות בהוצאות טלפון, אך התברר כי אלו הוחזרו לו עוד בטרם הגיש את התלונה. לפני כשנתיים הומלץ במסגרת ביקורת אבטחת מידע נדרשת מעובדי הרשות הנחיות לגבי תהליך השימוש בכרטיסי אשראי וחובת הצפנתם, מה שעדיין ממשיך להיות מומלץ במסגרת עריכת נוהל מסודר, עניין אחר שעלה בגבייה היא תלונה של תושב שבוצע לו עיקול על אי תשלום ארנונה, למרות שמסר בכתב הוראה לחיוב קבע בכרטיס אשראי, אלא שהתברר שביטל תוך פרק זמן קצר את הוראת הקבע שמסר.

**לסיכום והמלצה-** המקרה של שימוש בכרטיס אשראי שני של המשפחה, הינו חריג ואינו מצביע על לקות בשמירה על כרטיסי אשראי, אלא על צורך להנפיק הנחיות כתובות לעובדים שלהם נגיעה בכספים, על השימוש בכרטיסי אשראי וחובת הצפנתם.

### 3.5. בדיקת פתע של קופת החינוך

#### א. כללי

נעשתה בחינת פתע של קופת החינוך נוכח מידע כי שיהוי בהפקדות כספי הקופה, קודם ביצוע הבדיקה, נערכה תכנית ביקורת אשר כללה את הנושאים הבאים:

#### הנחיות לביקורת פתע בקופות בעירייה

1. מיפוי- לעירייה 2 קופות מרכזיות: קופת גביה, קופת חינוך.
  - שלב א- בדיקת הקופות המרכזיות.
  - שלב ב- בדיקת כלל הקופות.
  - שלב ג- בדיקת קופות קטנות. (בשנת 2013 נבדקו הקופות בגני ילדים).
2. נוהל- קיומם של נוהלי תפעול כתובים והתאמתם להוראות רישום תקבולים וניהול ספרים. (לא נמצאו כאלה- עפ"י רשימות נהלים קיימות).
3. כספת- בדיקה פיזית.
4. הליך ביצוע- בדיקת ההליך:
  - א. פתיחת קופה. (כסף בתחילת משמרת).
  - ב. סגירת קופה.
  - ג. ספירת קופה. (הפרדה בין מזומן, אשראי, שקים). הטיפול בהפרשי קופה (וקבלת הסבר לעודף/חוסר).
  - ד. הנפקת קבלות בעת תקבול. בדיקת נאותות, עמידה בהוראות רישום תקבולים וניהול ספרים. נאותות ניהול הקופה עפ"י הוראות רשויות המס.
  - ה. הפקדה.

1. התאמה בין ההפקדה לרישום בבנק.
  2. מועד הפקדה, (מיד לאחר הספירה, או יום למחרת בבוקר, שמירת מעבר הכספים להפקדה).
  3. קיומו של ביטוח העברת כספים לפקדה.
    - ו. אופן תיוק מסמכי הפקדה ושמירה על רצף סדרתי.
    - ז. רישום בספרי העירייה.
  5. חריגים- בחינת הליך קבלת תקבולים לפיקדון, וערבויות, טיפול ב:שקים חוזרים, הוראות אשראי חוזרות, שקים מבוטלים. יש לבדוק קיומם של ערכים בקופה, מלבד המזומנים (המחאות מידיעות ודחויים, תווי שי, פתקי חובות, שקים מוסבים וכד') מיונם, רישום פרטיהם, וקבלת הסברים להימצאותם.
  6. סיווגי תקבולים- בחינת סיווג נאות של מהות התקבולים.
  7. קבלת תקבולים דחויים (בשקים ובאשראי). בשקים:
    - א. האם נבדקת הלימה בין שם משלם לבין שם בעל השיק. וכשאינ התאמה- האם מחתימים על טופס הצהרת משלם לאחריות לפירעון התשלומים.
    - ב. בדיקת ת.ז. כתובת, תקינות תאריכים, חתימה, התאמת מערכת.
    - ג. האם קיים קשר עם תוכנת איתור שקים חוזרים לבחינת אלו שאין לאתרם.
  8. קבלת אשראי טלפוני- האם מתקיים? אם כן האם מוודאים פרטים, וידוי מס' ת.ז. של בעל הכרטיס, מס' טלפון, תאריך תוקף.
  9. תקבולים לא ייעודיים- כספי תרומות.
  10. היעדרות- מנוי מחלפים לקופאים בעת היעדרות.
  11. דיווח על חריגות- האם מתקיים?
  12. בקרת פנים- האם מיושמת בתפעול וניהול הקופות, תוך ציון ליקויים והמלצות, אם היו.
  13. ספירת המזומנים- תעשה ספירת פתע יחד עם הקופאי האחראי, ובכל מקרה בנוכחותו. יש לערוך רשימה של תכולת הקופות הנספרות (דוח ספירת קופה) שתחתם ע"י הקופאי/הסופר מטעם הגוף המבוקר ותיווסף לו הצהרה של הקופאי כי קיבל לידיו בחזרה את כל תכולת הקופה.
  14. העברות כספים בין הקופות – האם מתקיים? העברת כספים שלא ישירות לבנק, אלא לשימוש אחר?
  15. בדיקה מדגמית של מסמכים המבססים תשלומים/הוצאות מהקופה, לרבות מהקופות הקטנות – כל הוצאה תלויה במסמך/קבלה/חשבונית/שובר תשלום המבססים את ההוצאה. לרבות ימים אחרונים.
  16. עריכת פרוטוקול ספירת הקופה, אשר יפרט את הפעולות שנעשו במהלך הספירה ואת ממצאי הביקורת שנמצאו.
- אחרי ההכנה, בוצעה הבדיקה ללא יידוע מראש, כיצד איך ומתי תתבצע.

## ב. ממצאים ומסקנות

מבדיקת ניהול הקופה עלו הממצאים הבאים :

1. קופת החינוך אינה מקבלת קהל, אלא מהווה קופה מרכזית עבור מחלקת הספורט, עבור מחלקת היסעים להשתתפות בהסעות, עבור חוגים, של"ח (שדה, לאום, חברה וידיעת הארץ- תחום חינוכי-לימודי, המרכז את מכלול הפעילות החינוכית להכרת הארץ ואהבת המולדת שמתקיימת בבית הספר), מט"ל (מרכזים טיפוליים לתלמידים), חוגי מצוינות (מרכז רון ורדי לילדים מחוננים), אבחונים של השירות הפסיכולוגי, ועוד, בספורט הקופה אינה מנפיקה קבלות באופן פרונטלי עבור כל ילד, אלא באופן מרוכז לכל חוג, שאר הכספים הנגבים, מוצאים קבלות פר ילד המועברות לרכזים, מוכן דוח ריכוז בהתאם לאפיון הגביה, אחראית קופה דואגת להכין הפקדות לבנק עפ"י רשימות, גביית ג"י וצהרונים מתבצעת במחלקת הגבייה. הקבלות יוצאות בנפרד לפי סוגי הכספים : מזומן, אשראי, שקים, שקים דחויים. לקופה אין חובות והתחייבויות, ולא מתבצעים החזרים דרך קופת החינוך.
2. העובדת העוסקת בניהול הקופה, אינה עושה זאת כעיסוק יחיד, אלא במסגרת פעילותה באגף החינוך כסגנית מנהלת מנהל ואמרכלות (במסגרת זו עורכת הזמנות למחלקות החינוך שפ"ח, מת"ל, קידום נוער כאשר ספורט וג"י לקחו ההזמנות ועורכים בעצמם, מרכזת את דוחות השכר בחינוך ושיבוץ סייעות מחליפות במקרה היעדרות, ומשמשת כמרכזנית החינוך, שכן טלפונים שלא עונים מנותבים אליה), בקופה עוסקת יום אחד בשבוע (בימי רביעי גם אם מתקבל כסף ביום אחר), החליפה עובדת שזה היה עיסוקה היחיד לפני 5 שנים (ממנה קיבלה הדרכה של יום וחוברת לניהול קופה, די ישנה, שאינה יודעת היכן היא), ואז כן גבו ישירות כספים מהציבור, קיבלה הדרכה של שעתיים מהאוטומציה (גם להם יש חוברת הדרכה בכתב, אך היא לא בשימוש), מקבלת ליווי שוטף מקבלת ממנהלת החשבונות הראשית של העירייה, את העבודה התבקשה לבצע ע"י מנהלת אגף החינוך הקודמת אך ללא כתב מינוי וללא "תוספת מנקו" הניתנת למי שפועל ברשויות לגביית כספים והמחאות, אך היות וכפי שציינה אין מקבלת קהל ועוסקת בפועל בגבייה, אזי אין היא זכאית לתוספת זו, כמו כן לא קיבלה כתב מינוי לביצוע עבודתה זו, פתיחת הקופה ע"י כרטיס המוחזק על ידה.
3. מחזור הקופה השנתי היה מעל 3 מ' ש, וירד ל-2.3 מ' ש, עקב פיצול ל-2 קופות נוספות לפי בקשתה, אחת מהם באשכול פיס לגביה עבור חוגים והשנייה באגף הנוער. רוב הגביה בשקים יכולים להגיע לעשרות אלפי ש' ביום.
4. טיפול בשקים חוזרים- מקבלת הנחיות ממנהלת החשבונות הראשית ומנציגת האוטומציה, (ככלל שקים חוזרים עוברים לטיפול מנהלת החשבונות הראשית).
5. אופן ניהול הקופה כולל קבלת ריכוזי גביה עפ"י רשימות, הפקדתם בבנק (בעבר

הועברו ההפקדות לקופה הראשית בגביה, אך חוסר של 1,000 הביא לכך שהגזבר הקודם החליט כי ההפקדות יבוצעו ישירות בבנקים), כאשר את התאמת ההפקדה לחשבון הבנק מבצעת מנהלת חשבונות בעירייה.

6. פירוט הפקדות השקים אותן היא עורכת בתוכנת האוטומציה מועברות בצירוף השקים לבנק במעטפה סגורה ע"י שליח-עובד עירייה (בהוראת הגזבר הקודם הפקדה מעל 10 א"ש נעשית בליווי שוטר), למחרת ממציא קבלה מהבנק על ביצוע, ועובדת הקופה בודקת איזון בין ההפקדות לקבלות ולדוח סגירה מהאוטומציה.
7. עוסקת גם בקבלת ערבויות למכרזי ביצוע בחינוך המוחזקים בכספת, (המוחזרים לאלו שלא זכו עם קביעת הזוכה עפ"י מסמך מהגזבר, ובמקרה של זכיה מועברים לגזברות במקרה של ערבות חוזה). ערבויות אלו אינם מנוהלות בספר מכרזים, ואינם נרשמים בספרי העירייה. עפ"י אוגדן ההנחיות להנהלת חשבונות ודיווח כספי שהנפיק משרד הפנים, יש לנהל במערכת הנהלת החשבונות במסגרת חשבונות מקבילים-קובץ 0, רישום על תנועת ערבויות לביצוע/טיב באופן שניתן יהיה לקבל מידע על התפלגויות הסכומים לפי מועדי הפירעון, בגין:
  - בעת הגשת הצעה למכרז,
  - ערבות לביצוע עבודה או שירות,
  - ערבות להבטחת החזר/תשלום מקדמות,
  - ערבות להבטחת טיב עבודה בגמר עבודה או השירות.
- משמע גם לערבויות בעת הגשת הצעות יש לנהל במערכת הנהלת חשבונות, ולא כפי שמתקיים בפועל, שאין מנהלים אותם בספר ערבויות, אלא שמים בכספת, ממתנינים לזוכה, ומחזירים בהתאם לפרוטוקול והוראה בכתב מהגזבר.
8. אין כספי תרומות, בעבר התקבלו מיהדות צפון אמריקה עבור יהודי אתיופיה והועברו לקופה הראשית בעירייה.
9. בספורט-עיקר הכספים נגבים ע"י הרכזים בתחילת שנת הלימודים (חודשים 9-11).
10. שקים דחויים מופקדים לבנק למשמרת.
11. לדברי עובדת הקופה בשבועיים האחרונים לא הוצאו קבלות, רכזים הניחו כסף בכספת בלי בדיקה.
12. הנוהג להפקדת כספי הקופה הופסק זה למעלה מחודש, לא בוצעו הפקדות (נטען כי מדובר בשבועיים, לא הוצגו למרות בקשתי ההפקדות שטרם הועברו לבנק, אך לפי קבלת המידע ועד ביצוע הבדיקה בפועל מדובר על למעלה מחודש) והכספים המתקבלים נשמרים בכספת, לדברי מנהלת הקופה, הפסיקה את ההפקדות כי היא מחכה להנחיות חדשות מהגזבר, אשר הוא עצמו כעס מאוד על אי ביצוע ההפקדות.
13. ארגון קבלת הכספים מבתי הספר יעיל מאשר פעילות במערכת החינוך, שכן שם

מוצאים קבלה לכל תלמיד.

14. בעת קבלת תקבולים בכרטיס אשראי, מועברים בפתקים פרטי כרטיס האשראי, ועל פיהם היא מנפיקה קבלה דרך האוטומציה.
15. במקרה של תשלום חוגים בהמחאות ע"י מי שאינם הורי הילד, (כמו סבתות) נרשמים מאחורי השק פרטי הילד וקבלה יוצאת ע"ש מוסר השק.
16. אין היא מנהלת ספר חובות למי שחייב ולא שילם.
17. למט"ל יש כספת משלה.
18. שקים מוסבים- נרשם מאחורי השק- שם הילד וקבלה יוצאת ע"ש המשלם.

תוצאות הבדיקה מצביעות על הליקויים הבאים :

1. היעדר נוהל.
2. היעדר הנחיות לניהול תקין של קופת החינוך.
3. אי רישום תקבולים באופן מידי עם קבלתם בקופת החינוך.
4. אי ביצוע הפקדות מיידיות של כספים המתקבלים בקופת החינוך.
5. אי הוצאת קבלה מיידית בספורט לכספים המתקבלים.
6. היעדר סדר אחיד לכל המחלקות לטיפול וגביית כספים.
7. היעדר הכשרה הולמת של אחראית הקופה.
8. אי תשלום "תוספת מנקו" עפ"י מחזור לעוסקים בחינוך בגביית מזומנים והמחאות.
9. אי ניהול ערבויות עפ"י הנחיות משרד הפנים להנהלת חשבונות ודוח כספי ברשויות המקומיות. (שעל פיו יש לנהל בהנהלת חשבונות במסגרת חשבונות מקבילים, לערוך לפי מספר סידורי ולפרט את שם נותן הערבות, סכום הערבות, מהות הערבות, התאריך בו יפוג תוקף הערבות, התאריך בו יש לבקש הארכת הערבות או חילוטה, תאריך החזר הערבות, חתימת מקבל הערבות המוחזרת, תאריך חילוט הערבות, ופרטים נוספים על חילוט הערבות).
10. חוסר בהתארגנות נאותה לטיפול בשקים חוזרים באגף החינוך.
11. העברת כספים מהספורט באופן מרוכז ללא הנפקת קבלות למשלמים, יוצרת פרצת אבטחה, שכן הכספים אינם נרשמים באופן מידי עם קבלתם.
12. אי מינוי מחליפה דרך קבע לטיפול בקופה בעת היעדרות.

### ג. המלצות

בשורשן של ההמלצות עומדת הכשרה מחייבת למי שמנהלות את הקופות בחינוך: קופה מרכזית, קופת הנוער, קופת חוגים באשכול פיס, יש לערוך במידית נוהל מנחה לניהול הקופות, יש לנהל בספרי העירייה את ערבויות הצעת הגשה למכרז, הטיפול בגביית כספי החינוך כולל הנפקת קבלות והפקדות חייב להיות בזמינות יום יומית, אין להעביר כסף מקופה לקופה, אלא כל קופה תבצע הפקדות, תתנהל מול הנה"ח

בנפרד, תפעל דרך האוטומציה, תטפל בשקים החוזרים, אין להמשיך ולאפשר לסגנית מנהלת מנהל לנהל את קופת החינוך, כל עוד אין היא מתפנית לטפל באופן יום יומי בקופה. יש גם להקל על אופן הגבייה ולאפשר גבייה דרך מרכז התשלומים באינטרנט, ולשלם "תוספת מנקו" לעוסקים בגביית מזומנים והמחאות.

### 3.6. הטיפול בנכס

#### 3.6.1 הטיפול בנכס ריק

##### א. כללי

נעשתה בחינת טיפול בפניה אל מנהלת פניות הציבור דרך "צור קשר" באתר העירוני, באשר לאי זיכוי מלא של נכס ריק.

##### ב. ממצאים ומסקנות

מבדיקת המענה עולה כי ניתן זיכוי לתקופה המבוקשת, וכי המענה ניתן חודשיים לפני פניית הפונה.

#### 3.6.2 בקשה לקבלת הנחת נכס ריק שלא נענתה

##### א. כללי

הפניה מעו"ד שרכש נכס מקבלן וטען לחיוב עבור חודשיים בס הצהיר שהנכס ריק וטרם מאוכלס. ציין גם כי קיימת בהילות מיוחדת ויש לטפל בדחיפות.

##### ב. ממצאים ומסקנות

מתן המענה לתושב נמסר ע"י מנהל הגביה שהודיע לפונה כי לא נמסרה על ידו כמתבקש בטופס הבקשה: הודעת שימוש בנכס (כעבור חודשיים) ומסמכים בתום התקופה המעדים על כי הנכס ריק (חשמל, גז, מים, כבלים, תיעוד להובלת תכולה, ומסמכים רלוונטיים נוספים ככול שיידרש), ובמקום עדויות הגיע מכתב התלונה, לכן הבקשה נדחתה, בתוך כך הערתי לפונה כי במקום לפנות ולציין את בהילות הפנייה שלא לצורך היה ראוי כי יגיע למשרדי העירייה ויקבל את מלוא השירות הנדרש, בהמשך המציא הפונה את המסמכים החסרים למנהל הגביה, ובלא צורך נוסף במעורבותי.

#### 3.7. תשלום ארנונה בחלוף מועד

##### א. כללי

תלונה שהתקבלה מאת ראש העיר, על קבלת שובר ארנונה שהגיע באיחור מהדואר, ועל סירוב העירייה לקבלו לתשלום, עקב חלוף המועד, והפנייה לדואר לשלמו או לחלופין להגיע לגבייה בעת קבלת קהל, אלא שהקמת צעקות מצדם הביאה לכדי כך שעובדת הגבייה יצאה, הכינה שובר חדש, אשר שולם על ידם בקופה.



### **ב. ממצאים ומסקנות**

בדיקת מצב החשבון הצביעה על תוצאות אחרות, בני הזוג נוהגים לשלם בדואר את חשבונות הארנונה, בד"כ במועד, לקופת העירייה אין הם נוהגים לבוא ולשלם זולת המקרה הנדון, במקרה זה מדובר בארנונה לחודשים 11-12/16 שמועד התשלום 16/11/16 והם הגיעו לשלם ב-09/11/16, אלא מאי? שובר 7-8/16 שולם בדואר ב-10/16 ויצר פיגור, ומשכך נדרשו ושילמו גם את דמי הפיגור לסגירת החוב.

3.8. מעקב- הטמעת הקוד האתי

#### **א. כללי**

התנהלות עפ"י קוד אתי הועלתה בעבר בדוחות הביקורת, בעיקר לגבי התנהגות של עובדים, וכן כחלק ממידע שיש לספק לכל עובד עירייה חדש, כשהומלץ גם בע"פ להנהלת העירייה לערוך מידי פעם ריענון וסדנאות הטמעה.

### **ב. ממצאים ומסקנות**

והשנה בריכוזו של התקציב ומנהל מרכז האתיקה בירושלים נערכה סדנה למנהלי העירייה, (כאשר עוד קודם נערך ע"י מנהל מרכז האתיקה תשאול והסקת מסקנות לגבי: היעדר ודילמות בקוד אתי בסביבת העבודה, הוספת ערכים, שינויים סביבתיים והשפעתם על הקוד האתי), במטרה לבחון אם כללי האתיקה שנקבעו בעבר עדיין תקפים, או שיש לשכללם. בתום הסדנה נרשמו על ידי התוצאות הבאות, כללי האתיקה הנוגעים לערכים:

1. שותפות- לא משתפים את המוקד בשינויים בארגון, עובדים תורנים, עובדים פורשים, עובדים חדשים, לכן חשוב שיהיה אכפת ויבינו את כל תהליך הביצוע, וידעו כשלא משתפים נגרם נזק.
2. נאמנות- השקעה בנאמנות לארגון מדיניותו וצביונו, לביצוע לטובת התושבים.

### **ב. המלצות**

ובנושא פיתוח הקוד האתי הטמעתו ושכלולו, נמסרו ההמלצות הבאות:

1. תכנית שנתית, כלל עירונית, אגפית, מחלקתית בנושא האתיקה בארגון.
2. העלאת נושא/מקרה שקרה במסגרת העבודה לדיון אחת לתקופה (חודש) בישיבת מחלקה/אגף. (סוגיה באופן יזום ליבון וטיפול ולהגיע לפתרון מיטבי בליבת הארגון או יותר) - ישיבות אתיקה, סוגיות בתחום האתי ברמה המחלקתית אחת לתקופה, (ישיבת מנהלי אגפים, מחלקות, פעם בחודש להעלות אירוע ואיך תואם קוד איתי).
3. אפשרות לעובדים לדווח לממונה על הקוד האתי (במייל, בכתב), על מקרים בהם לכאורה הופר הקוד האתי.

4. קיום סדנאות הטמעה במסגרת אגפית, אחת לרבעון. סדנאות אלו יהיו מכוונות לסוגיות נושאים שבתחומו של כל אגף ואגף. (הדרכות לעובדים - קשה פורם רחב, דיווח ספציפי, לתחום אותו אגף), הטמעה אינה אכיפה.
5. קיום כנס/השתלמות כלל ארגוני אחת לשנה, וזה בעיקר להעביר לעובדים מסר, עד כמה נושא האתיקה חשוב ומרכזי לראשי הארגון. יום בשנה של קוד אתי.
6. לכלול ולהדגיש את משקלה וחשיבותה של ההתנהגות האתית בהערכה התקופתית של העובדים.
7. להחתים כל עובד ועובד (כולל עובדים חדשים) על אמנת הקוד האתי. (מיסוד מחדש של אמנת הקוד האתי). להחתים עובד על קוד אתי.
8. שילוט במסגרות שונות בעבודה של כללי הקוד האתי.
9. מינוי נאמן אגפי לנושא האתיקה. וגם נאמן עירוני ומיסוד ועדת אתיקה. גורם מטפל בכל אגף.
10. מודעות- תוך הפרדה בין ניהול הישגי לאתיקה.
11. תפוצה הקוד האתי בגופים קשורים ומסונפים, כולל הדרכה והטמעה ב:תאגיד המים, מועצה דתית, חברה כלכלית, קריית התרבות, חברות הנותנות שירות מתוך משרדי העירייה (מגע"ר, מלגם, ספקים, נותני שירותים בחינוך ועוד).

### 3.9 העברת כספים לקופות גמל

#### א. כללי

החל ממשכורת ינואר 2016 מחלקת השכר מעבירה את כל דיווחי ההפרשות הסוציאליות באמצעות החברה לאוטומציה למסלקה הפנסיונית – ע"פ הנחיות האוצר. ההנחיות מורות להעביר סכומים חיוביים בלבד ללא סכומים שליליים, והקבצים החיוביים חייבים להיות תואמים לסכומי ההפקדה המועברים באמצעות מס"ב ספקים, כמו כן כל הפרטים שמועברים באמצעות המסלקה חייבים להיות מדויקים ונכונים, כמו פרטים אישיים של העובד, הפרשה תחת מעסיק עיריית נס ציונה, מס' באוצר, שער אחוזי ההפרשה וכו' – במידה ואחד מהפרטים לעיל לא תואמים הם נדחים ע"י היצרן, וכך קרה שבחודשים הראשונים של השנה הושקע זמן רב בבעיות המופנות מהיצרנים וכספים נשארו בחשבונות מעבר, כי לא היה פתרון מושלם לנושא, ולמחלקת השכר לא היה מידע אם כל הכספים שהועברו ליצרנים נקלטו בחשבונות העובדים (מינואר 16), וכי על היצרנים להחזיר את הסכומים השליליים שלא מקוזזים בהעברות הבנקאיות. מדובר למעשה בבעיה של כל הרשויות, מכתב חריף בנושא הועבר לאוצר ממבקר עיריית טבריה (ובו טען על כספים "תקועים" במסלקה הפנסיונית, לאור זה שקיבל הודעות לפיהן קיים חוסר בהעברות

של המעביד לביטוחי המנהלים, ומבירור שערך, הרשות המקומית העבירה את כל הכספים, אולם אלו נתקעו במסלוקה הפנסיונית של משרד האוצר, ולמיטב ידיעתו מדובר בבעיה בקנה מידה המקיף חלקים נרחבים במשק, וכך למעשה יש פגיעה בעובדים, שכן אלו שאמורים למשוך כספים, אינם עושים זאת נוכח המצב, ויש לראות בכך מחדל של משרד האוצר שלא השכיל ליצור מסלוקה ראויה). בתוך כך המלצתי שלא לאפשר את המשכיות המצב ולקבל דוחות (אישור) מהיצרנים להעברת הנתונים לחשבונות העובדים, וככול שיש תקלות לדווח לעירייה לדווח ולערוך תיקונים, להעמיד, באופן זמני, עובד/ת מיוחד שיעסוק בהתאמות ובירורים, קשר עם כל הגורמים המעורבים ויהיה זה עיסוקו היחידי, למצוא הסדר (שיהיה גם בכתב) עם היצרנים לגבי הסכומים השליליים, כשיש לתת את הדעת אם הייתה התייחסות האוצר לנושא, לצד זאת צוין כי איגוד סוכני הביטוח הגיש עתירה לבג"ץ על חסימת מידע מהמסלוקה. בנוסף מתברר כי יש השמטות במסלוקה עקב שגיאות אי התאמה וגם כאן מידע חיוני לא נמסר לסוכנים).

### **ב. ממצאים ומסקנות והמלצה**

במהות עלו 2 נושאים בבדיקה:

1. אי הפחתת הפקדות שליליות.
2. אי שיוך כספי הפקדות למרות ששולמו, והשארתם (תקיעתם) בחשבונות מעבר. מבדיקת מעקב עולה כי נושאים אלו הוסדרו, אך בבדיקה פרטנית התברר כי יש שגיאות ונדרש מעקב ביצוע, גם על הפקדות השליליות אינן מקוזזות באופן אוטומטי. על כן ההמלצה: מאחר ועדיין יש שגיאות נדרש מעקב ביצוע אחר שיוך נכון לחשבונות, והטיפול בסכומים שליליים.

3.10 בקשה לקבלת תלושי שכר - מחלקת שכר

#### **א. כללי**

התקבלה פנייה מעובדת לשעבר במחלקת החינוך, בטענה כי אין היענות בטלפון במחלקת השכר, וכל שהיא מבקשת זה לקבל תלושי שכר לתקופה 10-12/15.

#### **ב. ממצאים ומסקנות**

בקשתה הועברה למחלקת השכר, אשר מצדם יצרו עמה קשר, והעבירו לה את הנדרש, התברר כי במחלקת השכר יש נוהל בקשת תלושים, שמבוצע לאחר מילוי טופס מתאים המצורף להלן בנספח.

חובת מסירת תלושי השכר מעוגנת בחוק הגנת השכר, תשי"ח-1958 סעיף 24, אך אין התייחסות בחוק זה למסירת תלושי שכר למי שביקש בשנית, (מסיבת אובדן/אי שמירה ועוד), פרשנות משפטית למסירה נוספת מציינת כי יש להתייחס למי שבידו

הנתונים, כמחזיק מאגר מידע, למבקש כמי שמבקש מידע אישי, ומכאן הזכות לקבל בשנית.

#### **ג. המלצות**

1. בפורטל עובדים תחת כותרת טפסים- שכר- מומלץ להוסיף את טופס בקשת התלושים.
2. ולאחר שיתוסף יש לרשום בסיפא "לידיעתך, ניתן לקבל את המידע מאז 01/2013 בפורטל עובדים ע"י הקשת שם וסיסמא".

## נספח - טופס בקשת העתקי תלושי שכר/טופסי 106/ט' 100

תאריך \_\_\_\_\_

אל: מחלקת שכרטופס בקשת העתקי תלושי שכר/טופסי 106/ט' 100

את הבקשה ניתן למסור בדרכים הבאות:

- דואר פנימי
- פקס 08-9383926
- מייל noga@nzc.org.il

אבקש לקבל העתקי תלושי שכר לחודשים: 

- \_\_\_\_\_ .1
- \_\_\_\_\_ .2
- \_\_\_\_\_ .3

אבקש לקבל את המסמכים הבאים:

<u>טופס 100 לשנים:</u>	<u>העתקי טופס 106 לשנים:</u>	<input type="checkbox"/>
------------------------	------------------------------	--------------------------

- |          |          |
|----------|----------|
| _____ .1 | _____ .1 |
| _____ .2 | _____ .2 |
| _____ .3 | _____ .3 |

אבקש לקבל את החומר המבוקש בדואר פנימי למחלקה / בדואר לביתי\*.

\*מחק את המיותר

שם העובד/ת: \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_

אגף: \_\_\_\_\_ מחלקה: \_\_\_\_\_

חתימת העובד/ת

\*\* הבקשה תטופל תוך 4 ימי עבודה מיום קבלתה.

\*\* לא ניתן לקבל העתקי תלושים או ט' 106 בפקס או במייל.

\*\* דואר לבית העובד/ת ישלח לכתובת כפי שמעודכנת במערכת השכר.

**4. נגישות-****4.1. ביקורת נגישות מבני העירייה****א. כללי**

במסגרת פיקוח הנציבות על התקדמות ביצוע ההנגשה במבני ציבור שלגביהם הוצהר כי הם מונגשים, נשלח מטעמם מפקח מתוו"ס, בכדי לבחון את נאותות ההנגשה, והצורך בהנגשות נוספות, הבדיקה בוצעה ב-2 מבנים עירוניים במסגרת ההנגשה של הפעימה הראשונה, יצוין כי קודם הגעת המפקח, נערכה בדיקה נאותות ההנגשה ע"י יועץ הנגישות העירוני.

**ב. ממצאים ומסקנות**

לאחר הבדיקה, התקבל מכתב מהמפקח ובו דרישה להתאמות נוספות, נערכו בדיקות ע"י הנוגעים בדבר בעירייה בשיתוף יועץ הנגישות העירוני, ובהסתמך על התוצאות ניתן מענה למפקח, בתשובה נמסר כי ייערכו מעקבים אחר ההשלמות הנדרשות, ואכן בדיקת המעקב העלתה כי ההתאמות הנדרשות בוצעו.

בנוסף דיווח המפקח על ליקוי נוסף במבנה חדש – גני ילדים + חדרי חוגים ברח' החושן, ששם התגלה ליקוי נגישות בחדר השירותים הנגיש, המוט המתקפל, נראה כרופף, לא יציב ומהווה סכנה למשתמשים, ולפיכך נדרשת פעולה דחופה לתיקון. ואכן גם כאן חוזק המוט.

להלן תשובת העירייה שנמסרה לנציבות:

יום שלישי 20 ספטמבר 2016  
י"ז אלול תשע"ו

לכבוד  
מר שלמה גבע,  
מפקח נגישות מתוו"ס, מחוז מרכז  
נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות  
צאלח אל דין 29 ירושלים

ג, ל.

**הנדון: התייחסות לממצאך מיום 14/07/2016 באשר לבדיקת בריכת נס-גלים ובית הפנאי.**  
מס/ תיק בקרה : 822

ראשית מודים אנו לך על הביקורת שבצעת, שאין ספק כי נתנה את תרומתה לתיקון ליקויים, ליעילות ביצוע הנגישות, ולהגברת התודעה והמודעות לצרכי הנגישות, בנוסף אציין כי ראש העיר והעובדים מגלים רגישות רבה לנושא המורכב ולא פשוט זה, מקדמים לומדים מיישמים ומפיקים לקחים, כשלמעשה נושא זה מהווה נדבך חשוב בפעילות הרשות.

לאחר קבלת מכתבך נבדקו תכניות מקור, נערכו סיורים בהשתתפות יועץ הנגישות העירוני, מנהלים, ומתחזקי ומפעילי המבנים, נערכו דיונים ענייניים, הופקו לקחים שחלקם כבר יושמו, וחלקם נמצאים בביצוע, כאשר בכוונתי להכלילם במסגרת מעקבי ביקורת ובדיקות שאני עורך ברשות (הודגש בגוף ממצאי הבדיקה), בנוסף לפני הגעתך נערכו סקרי ביקורת במבנים, ויש ממצאים שלא הכללתה בביקורתך, וגם לגביהם יערך מעקב ביצוע.

ובהתייחסות ספציפית לבדיקתך עפ"י סדר הממצאים שאותם הצגת במכתבך:

### **מבנה הפנאי מרכז רב שרותי:**

1. שירותים נגישים- שטח - המידות עונות לתקנות, מבדיקת יועץ הנגישות עולה כי מתאפשר תנועה חופשית בכיסא גלגלים.
2. שירותים נגישים- מוט מתקפל- מוט האחיזה חוזק בהתאם לנדרש.
3. שירותים נגישים- מראה- הותקנו 4 מראות.
4. כסאות מותאמים- 10% מסך כללי- מנהלת בית הפנאי הונחתה לרכוש כסאות בהתאם, כשעם הרכישה הם יוצבו בהתאם לתקנות בעמדות השרות, (מפורט בהמשך, סעיף 7- בריכת שחיה). **אעקוב אחר יישום.**
5. שילוט הכוונה- יועץ הנגישות הנחה על אופן ההשמה, ונמסר לביצוע. **אעקוב אחר יישום.**
6. נוהגי והליכי השרות- יועץ הנגישות העביר למנהלת בית הפנאי הנחיות להתאמות נגישות השירות ונהלים לנגישות השירות והמליץ לבחון ולעיין בתקנות נגישות השירות המתעדכנים באתר נציבות שוויון זכויות ולהתאימם למרכיבי נגישות השירות הקיימים במבנה הקיים, **אעקוב אחר יישום ההתאמות הנדרשות.**
7. סימון מחיצות וקירות שקופים- ניגודי וברור- יועץ הנגישות הנחה את אופן ההשמה, הנושא נמסר לביצוע, **אעקוב אחר היישום.**


לצד זאת אציין כי לאחר בדיקת דו"ח הנגישות בנוגע לסידורי נגישות בית הפנאי שערך יועץ הנגישות העירוני, לא נמצאו מצאים נוספים הדורשים התייחסות, עם זאת במהלך סיורך עלה כי למזנון נדרש עמדה נגישה (על אף מתן שירות בישיבה) – **אעקוב אחר הנושא.**

### **בריכת השחייה- נס גלים**

1. שירותים נגישים- מידות- מבדיקת התכנית הסופית עולה כי המידות נקבעו עפ"י התקנה, (נספח 1- העתק גרמושקה-תכנית ההיתר), אישור מורשה נגישות ניתן עם קבלת ההיתר (נספח 2- אישור מורשה נגישות, נספח 3- הודעה על קבלת היתר ממשד הבריאות לקראת פתיחת הבריכה), מבדיקת יועץ הנגישות עלה כי לא קיימת בעייתיות של תנועה במקום לאדם המתנועע בכיסא גלגלים, ולצד זאת אציין כי מאז פתיחת הבריכה לא התקבלה אף תלונה/טרוניה/בקשה באשר לשימוש בשירותי הנכים, כמו כן כל סטייה מהמצג הקיים עלולה לסתור דרישות אחרות בחוק (הל"ת - הוראות מתקני תברואה).
2. שירותים נגישים- גובה אסלה- בוצעה הגבהה.

3. מקלחת נגישה- מידות- המידות המצוינות בדוח מתייחסות למקלחת סגורה ואילו כאן מדובר במקלחת פתוחה שלה מחיצות שאינם קשוחות, שטח מרובע זהה לנדרש. (עניין המקלחת הפתוחה נראה גם עפ"י התכנית המצורפת בנספח 1), עפ"י יועץ הנגישות אין קושי בניידות בתוך המקלחת.
4. מלתחה נגישה- במקום אין מלתחות אישיות, וגם המקלחת הנגישה פתוחה, כאשר הוצב ספסל פריק התואם לשימוש אנשים עם מוגבלויות.
5. משתנות- ניגוד חזיתי וידידות אחיזה- הותקנו 2 ידידות אחיזה, יתבצע פס צבע ניגודי, **אעקוב אחר היישום.**
6. חנייה- שילוט- מתבצעת התקנת עמודים בהתאם להנחיית יועץ הנגישות העירוני, **אעקוב אחר היישום.**
7. כסאות מותאמים- כיסאות עם ידידות הוצבו לאחר בדיקתך בעמדות השרות ועונות על דרישות החוק, (סעיף 18 לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) תשע"ג-2013 -"10% מכלל הכיסאות המוצבים יוקצו למקבלי השירות וכי בכל העמדות, יהיו מושבים מותאמים ולא פחות ממושב מותאם אחד; ורשאי נתן השירות, לבקשת אדם עם מוגבלות, ולפי הצורך, להעביר מושב מעמדה אחת לאחרת").
- לצד זאת אציין כי לאחר בדיקת דו"ח הנגישות בנוגע לסידורי נגישות בבריכת נס גלים שביצע יועץ הנגישות העירוני, עלה כי נדרשים דלפקים נגישים לעמדת השירות ולמזנון- **אעקוב אחר הנושא.**

בכבוד רב,



שלמה אליהו, רו"ח  
מבקר העירייה  
וממונה על תלונות הציבור

#### 4.2. הטיפול בחניית נכים

##### 4.2.1- מגרשים שאינם בבעלות העירייה

##### 4.2.1.1. מתחם הקאנטרי קלאב – בלב המושבה

#### א. כללי

התקבלה תלונה כי במתחם החנייה בקנטרי קלאב שבלב המושבה, אין אפשרות לחניית נכים לרכב גבוה, בנוסף בדיקה קודמת שביצעתי במקום אשתקד העלתה כי בחניית נכים חונים בני משפחה שאינם נכים.



### **ב. ממצאים ומסקנות והמלצה**

מרחב החניה בקנטרי הינו בבעלות המקום, על כן לא מתאפשרת סמכות אכיפה, אך כן ניתן לפעול בהיבט של מתן הרישיון (עפ"י חוק עזר לנס ציונה (העמדת רכב וחנייתו), התשנ"ו-1995).

מומלץ כי מנהלת מחלקת התנועה תיבחן את הסדרי התנועה, כולל עמידת חניות נכים בתקן מחייב (הקצאת מקומות חניה לנכים במקום ציבורי קיים ובמקום ציבורי חדש) ל:

- מקום קיים לפני 01/09/09 - לפי פרט 2 בתקנה 2 לתוספת הראשונה לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות למקום ציבורי שהוא בניין קיים), תשע"ב-2011,
- מקום חדש לאחר 01/09/09 - לפי תקנות התכנון והבנייה (בקשה להיתר, תנאיו ואגרות), תש"ל-1970 סעיף 8.110.

4.2.1.2 - מתחם מסחרי – הבנים 5

#### **א. כללי**

התקבלה תלונה על אי אפשרות הגעה לחניית נכים פנויה, נוכח חסימת רכב את הגישה אליה, במקום 2 חניות נכים בקצה מגרש החניה אנכית לנתיב, כשאחת מהן הייתה תפוסה, כך שהרכב שחנה בנתיב חסם את הגישה לחניית הנכה הפנויה.

### **ב. ממצאים ומסקנות והמלצה**

העניין הועבר לטיפול מנהלת מחלקת התנועה שהחזירה תשובה כי המקום מצוי בבעלות פרטית, (ונוכח זאת אין מה לעשות...), אלא שכאן הקשתי וציינתי בפניה כי הגם ומדובר בשטח פרטי, עלינו לפעול בנושא, ואין "לסגור דלת" לפונים". ואכן מנהלת מחלקת התנועה הודיעה כי היא מעבירה את הנושא לפיקוח לבדיקת התאמה למאושר בהיתר הבניה. אומנם בכל הקשור לסמכות אכיפה אין היא מתקיימת במגרשים פרטיים, אך ניהול מקום חניה פרטי (גם לא בתשלום) כרוך בקבלת רישיון וזאת עפ"י חוק עזר לנס ציונה (העמדת רכב וחנייתו), התשנ"ו-1995. מומלץ כי מנהלת מחקת תנועה תפנה לבעלי המקום, תעלה בפניהם את הסוגיה במטרה למצוא פתרון לנוחות אנשים עם מוגבלויות המבקשים להחנות במקום.

## 4.2.1.3 - מתחם הקניות

**א. כללי**

התקבלה תלונה על כי בחניון התת קרקעי, המעבר מחניית הנכים למעלית אינו נגיש, שכן יש מדרכה ללא שיפוע החוסמת את המעבר. הומלץ למתלונן שאינו תושב העיר לפנות להנהלת הקניות ולהעיר על כך.

**ב. ממצאים ומסקנות**

ואכן הפונה השיב לאחר שפנה המעבר הוסדר, ותשובה קודמת שקיבלתי אשתקד ממנכ"ל הקניון באשר לסידורי חניות הנכים כוחה היה יפה גם כאן, ובה נאמר כי הקניות פועל להנגשתו עד לשנה הנוכחית, כשהם מלווים בעשייה ביועץ נגישות.

## 4.2.2 - מתן היתרים לחניות

## 4.2.2.1 - שימוש לרעה בחניית נכים

**א. כללי**

הבדיקה לבקשת ראש העיר, אשר סיור רגלי ברחוב הנרקיס, ומצא שילוט מוזר על עמוד חנייה שהוקצתה לנכה (תמרור 439), בעמוד הופיעו 3 מספרי רכב הרשאים להחנות במקום.

**ב. ממצאים ומסקנות**

לאור זאת פניתי למי שהותר בידה להשתמש בחנייה שהוקצתה והתברר כי רכשה רכב נוסף שאותו הוסיפה בעצמה, והוסיפה מספר נוסף של שכנה אשר חלתה ונפטרה. התרעתי בפניה כי עשתה פעולה אסורה עפ"י חוק, ובמקביל נמסרה בקשה למחלקת התנועה לאתר את החלטת וועדת התנועה המקומית למתן הקצאת חניית נכה במקום, ההחלטה עצמה לא נמצאה, ונוכח זאת שלחה העירייה מכתב לבעלת היתר החניה לפעול לחידושו, ולהגיש מסמכים בהתאם, אחרת תאלץ מחלקת התנועה לפעול לביטול החניה השמורה. ומבדיקה נוספת עלה כי הוגשו מסמכים ונעשתה הסדרת החניה במקום.

### ג. המלצה

נוכח השימוש הפסול בחנייה, מומלץ לפעול בהתאם להמלצה שנמסרה בדוח הביקורת הקצאת חניות נכים פרטיות (דוח ביקורת 2015- סעיף 4.5 עמ' 67-62) ובו נרשם כי יש להשלים את נוהל הקצאת חניות נכים לגבי: מעקב אחר שימוש והחזרה, דמי אחזקה ופיקדון, אימות בקשות, ואזהרה לשימוש תקין.

4.2.2.2- בקשות שנדחו להקצאות חניות

4.2.2.2.1- לרכב גדול מסיבת אי נגישות

### א. כללי

אדם המתנועע בכיסא גלגלים פנה אלי, בבקשה להשיג על דחיית בקשתו להקצאת חניית נכה בסמיכות לביתו, שכן לטענתו רכבו הוא גדול מותאם עם מעלית ואין לו מספיק מקום להחנותו בחצר ביתו, מה גם ששכניו מחנים את רכביהם מחוץ לחצר, ומפריעים לרכבו להיכנס לחניה. נימוק הדחיה שציין היה כי הוא יכול להעמיד את הרכב בחזית הבית, בכניסה לחנייה הפרטית.

### ב. ממצאים ומסקנות

עניינו הועבר למנהלת מחלקת התנועה, נערך דיון חוזר, ובסיכומו וועדת התנועה המקומית דחתה את הבקשה, מהנימוק כי לא נמצא מקום מתאים לרכב הנכה בו ניתן להחנות ללא הפרעה לתנועה, והמליצה להחנות מול הכניסה לחניית ביתו. נוכח זאת לא נמצא מקום להתערבות הביקורת בנושא.

4.2.2.2.2- לרכב פרטי מסיבת קושי בניידות

### א. כללי

מדובר במקרה חריג, על תלונה של העלמות הגשת בקשה להקצאת חניית נכה, ואילו הפונה להגשת בקשה חדשה, וגם כאן והתלונן נוכח השיהוי במתן מענה שלטענתו נאמר לו כי חסרה מזכירה שתכתוב תשובה.

### ב. ממצאים ומסקנות והמלצה

מתחקיר שנערך עלה כי היו אלו ימים של קווי תפר, בהם המזכירה בהנדסה ויועצת התנועה עמדו לסיים את עבודתם, ובסמיכות התקבלה לעבודה מנהלת מחלקת התנועה במקום יועצת התנועה ואלו היו ימיה הראשונים בעבודה. באשר לבקשה מדובר במבנה ולו 4 חניות, ובמקום חניית נכה שהוקצתה בעבר, ולה שימוש חלקי, נוכח מי שמשתמש בה אינו גר במקום, ומאפשר לשכניו שימוש בה בזמנים שאינו

נמצא שם. באשר לשיהוי במתן המענה נמסרה תשובה חריפה ממני למנהלת מחלקת התנועה על כי אין העירייה משתפת את הציבור בהליכי עשייה הפנימיים. באשר להיעלמות החומר הרי שמדובר באירוע חריג, שאינו חוזר על עצמו. המלצות:

1. הביקורת ממשיכה להמליץ על יישום נוהל- הקצאת חניות נכים פרטיות (דוח ביקורת 2015 סעיף 4.5 עמ' 67-62), שיישומו ימנע אובדן בקשות ומתן תשובות לא ענייניות.

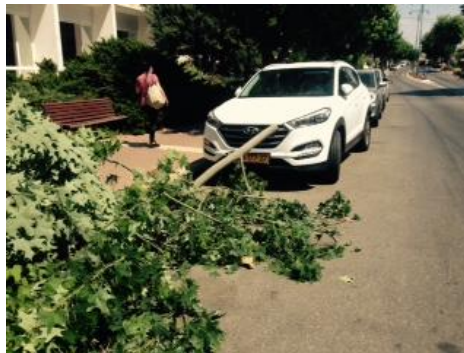
2. לבטל חניית נכה קיימת עקב ניצולה שלא למטרה לה היא יועדה.

#### 4.2.3- מפגע גזם על חניית נכה

##### א. כללי

הופנתה תשומת לבי כי בסמיכות למבנה העירייה הושלך גזם על חניית נכה ע"י קבלן, שלא מאפשר חנייה במקום, והפינוי מיועד רק למחרת בבוקר.

גזם על חניית נכה



##### ב. ממצאים ומסקנות

ניתנה הערה על ידי למנהלת מחלקת הגינון, אך התברר כי די בסמיכות לגיזום פונה הגזם ולא למחרת כפי שנטען, נוכח זאת לא מצאתי מקום להעיר לקבלן על פעולתו.

#### 4.2.4- הצבת אזהרות על חניות הנכים

##### א. כללי

במסגרת הקהילה הנגישה עלה נושא הצבת תמרורי אזהרה כדי שלא יחנו בחניית נכים מי שאינם זכאים לכך, ע"י פרסום גובה הקנסות הרשומים בסעיף 61(א)(1) לחוק העונשין, תשל"ז-1977- ששם נרשם: "תפיסת חניות נכים בידי בני משפחה- נכה המוסר תג נכה לאדם אחר, שאינו מתלווה אל הנכה ואינו נוהג עבורו ברכב, לשם שימוש בתג האמור לחניה במקום שאין החניה מותרת בו, דינו - קנס (עד 12,900 ש"ח), בנוסף על הקנס, רשאי בית המשפט לשלול את הזכאות של הנכה לתג הנכה לתקופה שיקבע. אדם, שאינו נכה ואינו מתלווה לנכה ואינו נוהג עבורו ברכב, שהשתמש בתג נכה לצורך חניית רכב במקום שאין החניה מותרת בו, דינו - קנס עד 12,900 ש"ח. ויפורסמו מי שאין לו תג נכה, ומי שהוא בין משפחה ואינו מלווה, הומלץ כי

בתמרורים יירשם גובה הקנס הצפוי למי שיבצע עבירה ולמי שהוא משתמש בכרטיס נכה 12,900 ₪ ושלילת תג, להלן הוראות החוק". ואכן בעיר אילת הוצבו תמרורי אזהרה ובס נרשם גובה הקנס 1,000 ₪ למי שיחנה ללא אישור בחניות נכים, על כן המלצתי להביא את הנושא בפני ועדת תמרור, לאור התופעה של חנייה אסורה בחניות נכים.

### **ב. ממצאים ומסקנות**

במענה להצעה השיבה מנהל מחלקת התנועה כי יש לפעול באופן כולל לגבי חניות הנכים בעיר, כולל הסדרת תשלום שנתי להקצאת חניות נכים אישיות, ובכך תהיה אינדיקציה למי שלא יזדקק עוד לחניה, (מסיבת עזיבת מקום מגורים, פטירה, שיפור במצב בריאותי), כאשר קשה היום להצליב עם המידע הקיים במערכת הגביה. באשר לגובה הקנס ניתן לפרסם בערוצי הפרסום של העירייה (אתר עירוני, פייסבוק, עיתון מקומי, רדיו מקומי-FM106-ועו'), אך לא בשלוט ותמרור שכן לא קל לתחזקם. משכך ונוכח עלות תחזוקת השילוט, הצבת שילוט המתריע על גובה הקנסות יורד מהפרק.

4.2.5- חנית רכב ללא תו בחניית נכים

#### **א. כללי**

לביקורת התקבל מידע, כי בחניית הנכים הציבורית הצמודה לאולם השמחות ויטראז, מצוי באופן קבוע רכב לא של נכים, וכאשר הפיקוח אינו פועל בנדון.

### **ב. ממצאים ומסקנות והמלצה**

הנושא הועבר לבדיקת סגן מנהל אגף הביטחון, ומבדיקות חוזרות במקום, לא נמצא כי הרכב המדובר חונה במקום.

4.3. פרסומי הנגשות לקראת ביצוע:

4.3.1- פרסום הרשמה מוקדמת בבתי ספר לבעלי צרכים מיוחדים

#### **א. כללי**

בביקורת אשתקד בחינוך (סעיף 7.1 הליך רישום והגשת ערעורים על שיבוצים-ג"י, עלה כי אין פרסום עבור הורים שהם או ילדם זקוקים להתאמה פיסית של המוסד החינוכי שבו ילדם עתיד ללמוד (במסגרת החינוך הרגיל או החינוך המיוחד ולתלמידים מג"י ועד לתיכון), היכולים לרשום את הילד לפני מועד הרישום הפורמלי, על מנת לאפשר די זמן לביצוע ההתאמה במקרים אלו, הרישום המוקדם יכול להיעשות החל בחודש יוני של השנה הקודמת לתחילת שנת הלימודים בה הילד יחל ללמוד, **כלומר 15 חודשים לפני תחילת הלימודים**. (חוזר מנכ"ל משרד החינוך תשע"ב/4(א) מיום 01.11.2011 - הקדמת הרישום לילדים בעלי צרכים מיוחדים הזקוקים להנגשה פיזית

של המוסד החינוכי (תחולה 01/01/12), חוזר נציבות שוויון זכויות (28/05/12), התאמות פיסיקות כוללות, בין היתר: מעלית נגישה, תא שירותים נגיש, דרכי גישה, נגישות של מגרש ספורט ומתקנים, תקרות אקוסטיות, כל התאמה אחרת של המרחב הבנוי, לשם תהליך מימוש הזכות יש להודיע על כך למחלקת החינוך של הרשות המקומית ולמלא טופס בקשה בו רושמים מהו מוסד החינוך המועדף על ההורים, ומהן ההתאמות הנדרשות (במידה שיודעים מהן). אל הטופס יש לצרף, במידת הצורך, מסמכים רלוונטיים. הרישום המוקדם מיועד לילדים או הורים הזקוקים רק להתאמות הפיסיקות שתוארו לעיל. לצורך התאמות אחרות אין צורך ברישום מוקדם והעירייה מחויבת לשבץ את הילד לפי השיקולים הפדגוגיים והמנהליים הרגילים והרלוונטיים לכל תלמיד, מבלי שהחובה לבצע התאמות נגישות תהווה שיקול בקביעת השיבוץ. הרישום המוקדם הוא זכות ולא חובה. ההורים אינם מחויבים לעשות זאת, אך רישום מוקדם יגדיל את הסיכוי להגשת המוסד החינוכי בזמן.

### **ב. ממצאים ומסקנות והמלצה**

והשנה, הודיע מנהלת אגף החינוך כי פרסום הרישום לבתי הספר יכלול גם פרסום לאלו הזקוקים להתאמות, ואכן בפרסום חוברת רישום לכיתות א נרשם "זכאות תלמידים עם צרכים מיוחדים להתאמת נגישות בעת הרישום כל הורה זכאי לבקש עבור בנו/בתו עם צרכים מיוחדים התאמת נגישות פיזית ופדגוגית. יש למלא טופס ברשות באם יש צורך בהנגשה", עם זאת בחוברת רישום לחינוך על יסודי לא נמצא פרסום, וכך גם באתר העירוני בדף רישום לבתי הספר (עמוד הבית < חינוך והשכלה < אגף החינוך < מחלקת בתי ספר < רישום לבתי הספר - שנת הלימודים...), על כן ראוי להרחיב את פרסום ההתאמות, כולל פרסום טופס התאמה נדרש באתר העירוני ולערוך קישור באתר לחוזר מנכ"ל משרד החינוך (מצ"ב) המתייחס להתאמות הנדרשות.

(באתר משרד החינוך-חוזר מנכ"ל 3. ארגון ומנהל 3.10 רישום והעברות תלמידים 13-10.3 הקדמת הרישום לילדים בעלי צרכים מיוחדים הזקוקים להנגשה פיזית של המוסד החינוכי).

<http://cms.education.gov.il/educationcms/applications/mankal/etsmedorim/3/3-10/horaotkeva/k-2012-4a-3-10-13.htm>

#### להלן חוזר מנכ"ל משרד החינוך בתוקף מ-01/01/12.

1. תלמיד במערכת החינוך זכאי לקבל נגישות למוסד החינוך שהוא מיועד ללמוד בו כפועל יוצא של הוראות החוק לשוויון זכויות לאנשים בעלי מוגבלות, בפרק החינוך. ואולם, מאחר שתהליך הנגשת המוסד החינוכי לצרכיו של התלמיד הוא בדרך כלל ממושך, ויש חשש שהילד יגיע בפתיחת שנת הלימודים למוסד החינוכי ויגלה כי אינו מונגש לצרכיו, משרד החינוך מאפשר, לאחר שתיאם את ההוראות הבאות מול מרכז השלטון המקומי ומול נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, רישום מוקדם לילדים בעלי צרכים מיוחדים. זאת כדי שתהליך ההנגשה של המוסד החינוכי שהם מיועדים להשתבץ אליו יתחיל במועד מוקדם יותר ואפשר יהיה לסיימו טרם פתיחת שנת הלימודים שבה הילד אמור להתחיל ללמוד במוסד.
2. הרישום המוקדם, שתכליתו הגשת בקשה לנגישות, אינו שולל את הרישום במועד הרגיל ובהתאם להוראות הרגילות. הוא זכות להורה לילד בעל צרכים מיוחדים ולא חובה, והוא בא בנוסף ולא במקום הרישום

במועד הרגיל. כלומר, בין אם ההורים רשמו את ילדם ברישום המוקדם ובין אם לאו הם חייבים לבצע רישום עבורו גם במועדים הרגילים ולפי ההנחיות הרגילות בסוגיית הרישום, בהתאם לתקנות לימוד חובה וחינוך ממלכתי (רישום), התשי"ט-1959 (להלן "תקנות הרישום"), ובהתאם להנחיות בסעיף 3.10-1 של חוזר "הודעות ומידע עב/4", "רישום ושיבוץ תלמידים לגני החובה ולבתי הספר היסודיים".

3. הילדים הבאים זכאים להירשם במשרדי מחלקת החינוך ברשות המקומית שבה הם מתגוררים במהלך חודש יוני של השנה הקלדנית הקודמת למועד התחלת שנת הלימודים בפועל, **קרי כ-15 חודשים לפני**

#### **הכניסה למוסד החינוכי ללימודים בפועל:**

- 3.1 ילדים חייבי-רישום על פי הוראות חוק לימוד חובה התשי"ט-1949 וכן על פי צווי ההרחבה ללימוד חובה בגני ילדים טרום-חובה משנת 1999 ומשנת 2001, קרי ילדים בגיל 5-6 וכן ילדים בגיל 3-4 בתנאי שהם מתגוררים ביישובים או בשכונות הנקובים בצווי ההרחבה הני"ל, וכן ילדים במעברים מגן הילדים אל בית הספר היסודי ומבית הספר היסודי אל חטיבת הביניים ו/או אל החטיבה העליונה, בעלי צרכים מיוחדים, בין בשל קשיי נייודות או בשל לקות חושית, המיועדים לשילוב בחינוך הרגיל ולא בחינוך המיוחד, אשר יזדקקו לשינויים פיזיים-מבניים במוסד החינוכי עצמו לשם נגישות לצורכיהם, לרבות מעלית, תא שירותים לנכה, הנגשת דרכי הגישה למוסד החינוכי, תקרה אקוסטית וכיוצא ב"ב, ובלבד שמדובר בנגישות פיזית של מרחבי הלמידה שבהם התלמיד אמור ללמוד בפועל.
- 3.2 ילדים להורים בעלי צרכים מיוחדים כאמור הזקוקים להנגשת המבנה במוסד החינוכי לשם נגישותם למקום כדי לקחת ולהביא את ילדם.
4. אם הרישום מבוצע במוסד החינוכי עצמו, ולא במשרדי מחלקת החינוך של הרשות המקומית (למשל בחטי"ב ובחטי"ע או במוסד חינוכי מוכר שאינו רשמי) – הרישום המוקדם של ילד הזקוק לנגישות ייערך בנוסף גם במשרדי מחלקת החינוך של רשות החינוך המקומית שהתלמיד מתגורר בשטח שיפוט. רשות זו תבצע את הרישום המוקדם ותודיע על הצורך בהנגשה הן למוסד החינוך שבו התלמיד עתיד ללמוד והן למחלקת החינוך ברשות המקומית הקולטת במקרה שמדובר ברשות חינוך מקומית אחרת (אם אין זהות בין הרשות המקומית שבה התלמיד מתגורר לבין הרשות המקומית שבשטח שיפוט מצוי המוסד החינוכי שבו הוא מיועד ללמוד).
5. הליכי ההנגשה של הרשות המקומית שבה התלמיד מתגורר בתיאום עם אגף הבינוי במשרד החינוך ביחס לבית הספר שבו הוא עתיד ללמוד יתחילו מיד לאחר הרישום המוקדם.
6. כאמור לעיל, אין מהוראות אלה בנושא רישום מוקדם כדי לגרוע מחובת הרישום הרגיל במועדים הרגילים, בכפיפות לכל ההנחיות וההוראות המצוינות בתקנות הרישום ובנוהלי המשרד בנוגע לרישום ושיבוץ של תלמידים למוסדות חינוך (ראה בעניין זה את סעיף 3.10-1 בחוזר "הודעות ומידע" עב/4, בנושא "רישום ושיבוץ תלמידים לגני ילדים ולבתי הספר היסודיים").
7. הורי הילד יסורו למשרדי מחלקת החינוך ברשות המקומית הרלוונטית למקום מגוריהם, ימלאו בקשה כתובה, ובה יבהירו מה שם המוסד החינוכי המבוקש לשיבוץ ילדם בהתאם לנוהלי הרישום הרגילים, וכן את הצורך בנגישות כאמור, ויצרפו מסמכים המאמתים את הבקשה, וזאת בהתאם להנחיות של מחלקת החינוך ברשות המקומית במועד הרישום המוקדם לעניין זה.
8. הרשות המקומית תבצע את עבודות הנגישות הנדרשות בתיאום עם אגף הבינוי במשרד החינוך עד לפתיחת שנת הלימודים בפועל, באופן שכאשר תיפתח שנת הלימודים יגיע הילד למוסד חינוך המונגש עבורו.
9. עזרים, סייעות, תוספת שעות הוראה ולימוד, טיפול פסיכולוגי או פרא-רפואי - כל אלה יוכלו להינתן לילד מסל השילוב ככל שוועדת שילוב מוסדית כמשמעה בחוק החינוך המיוחד התשמ"ח-1988 תמצא את הילד זכאי לסל שילוב ותקבע את הסוג ואת ההיקף של השירות שיינתן מכוח השילוב לילד בעל הצרכים המיוחדים. רכיבים אלה אינם קשורים לבקשת ההנגשה שתוגש בהקשר זה לרשות המקומית במועד הרישום המוקדם.
10. אין באמור בהוראות אלה כדי לחייב את מחלקת החינוך ברשות המקומית לשבץ את התלמיד דווקא למוסד החינוך שהוא ביקש להשתבץ אליו במסגרת הבקשה לרישום מוקדם. מנהל מחלקת החינוך ברשות

המקומית רשאי לקבל בבקשת השיבוץ החלטה מנהלית – בהתאם לכל כללי המשפט המנהלי ולהוראות בתקנות הרישום ובהנחיות משרד החינוך המתפרסמות מעת לעת בחוזרי המנכ"ל – בקשר לשיבוצים בפועל של תלמידים לגני הילדים ולבתי הספר היסודיים.

#### 4.3.2- קישור ללומדת שירות נגיש לעסקים קטנים

##### א. כללי

הליך ביצוע הנגשת עסקים קיים ברשות, על פיו בתי עסק בהם ניתן שירות לציבור, צריכים להיות נגישים לאנשים עם מוגבלות בהתאם לחוק רישוי עסקים התשכ"ח-1968 (סעיפים 8א-8ג), בהליך נדרשים בתי העסק להראות במסגרת הליך קבלת רישיון עסק או חידושו כי מתקיימות בהם התאמות הנגישות, הבחינה לכך נעשית על ידי מורשה נגישות העירוני, העסקים עליהם חלים הוראות החוק הם: מקומות שניתן בהם שירות לציבור או שיש בהם קבלת קהל (כגון קניון, חנות, חניון ציבורי או מסעדה), וכן מפעל, בית מלאכה או מקום עבודה אחר (בבניין קיים או חדש) שאליהם מגיעים לקוחות, בחינת הנגישות מתבצעת עפ"י: עסק בבניין חדש – עפ"י תקנות הנגישות לבניין חדש [תקנות התכנון והבנייה (בקשה להיתר, תנאים ואגרות), תש"ל-1970, תוספת שנייה, חלק ח'1, פרק א': בניין ציבורי חדש], ו-עסק בבניין קיים- עפ"י תקנות הנגישות לבניין קיים [תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות למקום ציבורי שהוא בניין קיים), תשע"ב-2011]. (אם מדובר בעסק חדש, כמו כן על העסק לעמוד במתן שירות נגיש עפ"י תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג-2013, ככול שמדובר בעסק קטן, אפשר להסתפק בדרך כלל בבדיקת בעל העסק לפי חוברת הנחיות הנגשת עסק קטן שהוציאה נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות. (עסק קטן הוא עסק ששטחו עד 100 מ"ר. אם העסק הוא בית אוכל, כדי להיחשב לעסק קטן - שטח ההסעדה שבו לא יעלה על 25 מ"ר. במקרה זה בעל העסק רשאי לבדוק את העסק בעצמו בהתאם לדפי ההנחיות שבחוברת, ויבצע את הנדרש כך שיוכל להצהיר שעומד בדרישות).

במסגרת זו הפיץ מנהל הרישוי את חוברות ההנגשה בקרב בעלי עסקים קטנים.

##### ב. ממצאים ומסקנות והמלצה

מכיוון שתוכנת הנגשת עסקים קטנים מצויה גם באתר הנגישות, (מצ"ב לינק-  
<http://www.justice.gov.il/Units/NetzivutShivyon/Guides/AccessTutorial1/story.html>)  
הומלץ ליצור קישור באתר, כך שההדרכה תהיה זמינה, בכל עת ובכל רגע נתון, (למעשה מי שלומד את התוכנה בהחלט נהיה בקי בצורך, בדרך ובאופן ההנגשה שכן היא כוללת מספר פרקים הכוללים רקע על החוק, ידע וכלים למתן שירות נגיש, תרגול



מצבי שירות וגם מבחן מסכם, אורכת הלומדה שעה וחצי), וכך עסקים קטנים דוגמת: חנויות, משרדים, מסעדות ובתי קפה וכ"ו, יוכלו להנגיש את עסקם. מבדיקת האתר העירוני טרם נמצא כי יושם הקישור, לפיכך הביקורת ממשיכה להמליץ על קישור לחוברת ההדרכה לעסקים קטנים הנמצאת באתר נציבות השוויון.

#### 4.3.3- פרסום אירועים נגישים

##### א. כללי

עד לשנה הנוכחית לא נהגה העירייה לפרסם את הפעולות שהיא ביצעה להנגשת אירועים, צורך זה עולה עפ"י סעיף 54 בתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג-2013, ויאפשר לקהל עם מוגבלויות להגיע לאירועים, מאחר וידע כי בוצעו התאמות נדרשות עבורם, על כן חשוב הפרסום, וחשובה המהות- מה נעשה עבור התאמות הנגישות, (חניית נכים מוסדרת ושמורות, דרכי גישה נגישים מהחניה למקומות הישיבה/מרכז האירוע, מקום ייעודי לצפייה טובה למשתמשים בכיסאות גלגלים ומוגבלי הליכה ובני בנות זוג – מקום שלא יסתירו את קו הראייה לאלה שיושבים, כסאות עם מאחזי יד למוגבלי הליכה, שירותי נכים תקינים, שלטי הכוונה לשירותי נכים חניות נכים ואזורי ישיבה מיוחדים, מגבלות ברישוי עסקים, ביטוח תחום הנגישות, כניסה לחיות שירות, סידורי כבאות ודרכי מילוט, הדרכת שירות נגיש לצוות מסייע ועוד) כשהבדיקה עפ"י צק ליסט בהתאם להנחיות נציבות השוויון, ובאשר לפרסום, הרי שעליו להתבצע באתר הרשות, באתר האירוע, במודעות בעיתון המקומי, מודעות חוצות, פייסבוק, מוקד העירוני, ועוד.

##### ב. ממצאים ומסקנות והמלצה-

תקנות השירות מורות כי פרסום ההנגשה מהווה נדבך בלתי נפרד מביצוע הנגישות, על כן יש לפרסם כל אירוע שנעשה בו התאמות נגישות.

#### 4.4. מעקב- התקדמות ביצוע נגישות

##### א. כללי

לעירייה צוות קידום נגישות המתכנס 4 פעמים בשנה, ובו ניתן סריקה ומעקב עפ"י נושאים אודות הנגשות שבוצעו, הנגשות בתהליך ביצוע והנגשות מתוכננות, עוד עולה בישיבות קשיי ביצוע, ומוצעים דרכי פתרון להתגברות על מכשולים. לצוות הנגישות המורכב ממנהל אגף שפ"ע, סגן מהנדס העיר ומנהל אגף בינוי ופיתוח, יועץ הנגישות העירוני, ומזכירת הצוות הצטרפה השנה מנהלת מחלקת מבנה ציבור, אשר בהכשרתה היא מהנדסת ומורשת נגישות (מתו"ס).

##### ב. ממצאים ומסקנות-

להלן התקדמות הביצועית כעולה מישיבות הצוות ופעולות נוספות שנעשו:

1. נגישות מרחב הציבורי: (חניות, שירותים ציבוריים, גנים ציבוריים, גני משחקים)- הועברו רשימות המקומות לנציבות עפ"י בקשתם, נוכח הצורך בתכניות ביצוע כולל כתבי כמויות להנגשת גנים ציבוריים, הוחלט לפרסם מכרז בנדון.
2. הנגשת אירועים-לקראת השנה החדשה, בוצע מיפוי וקוימו ישיבות ייעודיות בנושא, כשבתכנון מתן הנחיות יועץ הנגישות קודם ביצוע.
3. הנגשת מוסדות חינוך- הוכנו רשימות אישורים לכל בתי הספר שהונגשו עד כה. נמצאים בהליך הפעימה השנייה, במסגרת פעימה זו יש קושי ביצועי באחד מבתי הספר, הוחלט לקבל הצעות לתכנית הנגשה מפורטת.
4. מוסדות להשכלה גבוהה- השנה אושרו תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות למקומות ציבוריים קיימים שהם מוסדות להשכלה גבוהה ולשירותי השכלה גבוהה שהם נותנים), התשע"ז-2016, ונקבע ביצוע הדרגתי עד 11/2018, (רלוונטי לגבי האוניברסיטה הפתוחה).
5. מבני ציבור- נמצאים בהליך הפעימה השנייה, לאחר סקר שנערך בבניין העירייה, הוחלט לקבל הצעות לתכנית הנגשת השירותים.
6. הנגשת השירות- נרכשו לולאות שמע אשר הוצבו במקומות למתן שירות ישיר, הוכשרו עובדי עירייה במתן שירות נגיש ישיר, ונמסר דף מידע לעובד המסביר את הוראות חוק הנגישות ודרכי ביצוע.

הביקורת תמשיך ותעקוב אחר התקדמות ביצוע הנגישות.

## 4.5 הנגשת מעברי חציה בצומת מרכזית בעיר

**א. כללי**

בישיבות הקהילה הנגישה עלה כי צומת ויצמן- הבנים- עמק השושנים אינה נגישה לאלו המתנועעים בכיסאות גלגלים, עד כדי סכנת חיים, מהסיבה כי נוצרו מדרגות ושיפועים באי התנועה, נוכח תנודתיות הכביש עם השנים, להולך על שניים אין זה מפריע, ולעיתים בלתי מורגש ונראה עבורם, אך אלו המתנועעים בכיסאות מתניידים, חשים היטב את קשיי העלייה, וחבטות בעת ירידה לכביש, לא אחת התקבלו תלונות על קשיים להגיע לקניון, ולא אחת נצפו כאלו שהתנועעו בסכנה רבה בין מכוניות על מנת לעקוף את איי התנועה, וגם אני התנועעתי לשם ההתנסות בכיסא גלגלים ממונע, ונוכחתי בגודל הסכנה, עת כמעט נפלתי ונפגעתי מרכב במקום, גם אחת החברות בקהילה נגישה העידה אחת החברות כי כמעט ונהרגה מפגיעת אוטובוס.

**ב. ממצאים ומסקנות-**

נוכח זאת נערך במקום מפגש בין חברי הקהילה המתנועעים בכיסאות גלגלים ממונעות, ומנהל תחום פיתוח ותשתיות, אשר פעל בנושא עם סגן מהנדס העיר ומנהל אגף בינוי ופיתוח, ואכן הוסדרו שיפויים המאפשרים מעבר ללא סיכון, מעקב שנעשה אף הצביע על הגברת התנועה במקום של אלו המתנועעים בכיסאות, ומאז לא התקבלו עוד בקשות בנושא.

## 4.6 בקשה להנגשת גן ילדים

**א. כללי**

התקבלה בקשה מאם ל-3 ילדים קטנים, כי בתה הקטנה שובצה לגן שבכניסה אליו יש גרם מדרגות עם 8 מדרגות מעט תלולות וצרות, היא יודעת שחוק הנגישות אינו מחייב את הנגשת המקום, אך היא מצפה ללידת תאומים, והמעבר שם יהיה לה למכשול.

**ב. ממצאים ומסקנות-**

ואכן החוק אינו מחייב את הנגשת גן הילדים, ההנגשה מתבצעת ככול שמדובר בגנים חדשים ובהנגשה פרטנית עפ"י בקשה, על כן לא היה מקום להיענות בחיוב לבקשה, מבדיקת "צור קשר" בג"י ומבדיקת תלונות במוקד לא נמצאו בקשות נוספות להנגשת המעבר, גם האם לא פנתה שוב וציינה שיש לה קושי, שלמעשה כלל אינו קיים.

4.7 חסימת הנגשה בבניין מגורים.

**א. כללי**

התקבלה תלונה על הצבת מחסומים בכניסה לבניין מגורים, המונעים לנגישות לכיסאות גלגלים ולעגלות תינוקות.

**ב. ממצאים ומסקנות-**

מסיור במקום עלה כי אכן בוצעו חסימות עם עמודי מתכת, המונעים מעבר, ובשיחה עם נציגות הבית התברר כי החסימה נועדה למנוע מעבר מסוכן של רכבים ואופנועי שליחויות לתוך הכניסה. נמצא כי את המחסומים ביצעו ללא פנייה להנדסה לקבלת היתר, יתרה מכך נמצא שאת העמודים הציבו בשטח ציבורי, ניתנה התראה לנציגות הבית, להסרת המחסומים, הם הוסרו ובמקום הונחו 2 מחסומי אבן שאינם מפריעים.

4.8 קהילה נגישה

**א. כללי**

לקהילה נגישה תרומה חשובה בקידום ביצוע התאמות הנגישות נדרשות ע"י העירייה, העלאת צרכי נגישות והגברת המודעות הציבורית לצרכי ההתאמה.

**ב. ממצאים ומסקנות-**

והשנה מקרב פעילות הקהילה ניתן לציין את סדנת הגישור שניתנה לחברים מטעם מרכז לגישור ולהידברות בקהילה- נס ציונה ואת שיתוף הפעולה עימם, בדרך המאפשרת כלים למימוש זכויות ורצונות מיטביים ללא מאבק וכוח, ייזום וביצוע סדנאות לתלמידים בבתי ספר להעלאת המודעות ושיפור היחס לתלמידים עם מוגבלויות, העלאת צרכי נגישות במרחב הציבורי (צורך בשינוי סימוני מדרכה, עקב שינוי תקן 1918 חלק 6 ב-2011, צורך בהנגשת מעברי חציה בצומת מסוכנת ועוד), השתתפות בצעדה ופתיחת דוכן הסברה, מפגשים מכוונים עם אנשים עם מוגבלויות החיים במסגרת דיור בקהילה, ומפגש שנתי עם קהילות ברחבי הארץ במסגרת אירוע שנתי של החברה למתנסים, במסגרת זו נלמד על מיזמי מודעות תיאטרליים, סיירות משותפות של תלמידים מורים והורים לאיתור מפגעי נגישות, שילוב בקהילה מתמודדים עם מגבלה נפשית/שכלית התפתחותית בליווי אנשי מקצוע, הגברת מודעות לאי פגיעה בזכויות כמו חניות נכים, ושילוב כחלק ממערכי החירום (מיגון מונגש, הובלת מזון ותרופות, רצף טיפול, פינוי ועוד).

**ג. המלצה-**

פעילות הקהילה הנגישה לשחרור מחסמים, מניעת התנגדויות והעצמה חשובה הן בהיבט החברתי קהילתי והן בהיבט ביצוע ופיקוח על הנגישות, והוא תלוי מצב של

למידה, יצירת קשר חברתי, אירועי גיבוש ויחס אישי, ולשם כך לא ניתן להמשיך אך ורק בפעילות העירונית הקיימת (וזאת נלמד נוכח נטישת חברים הקהילה), ונדרש חיבור למרכז העשייה הארצי של חברה למתנסים, שהיא עצמה דורשת כקריטריון לשילוב בפעילותה תקן לעובדת קהילתית בנגישות ב-50% משרה, על כן מומלץ לעירייה לבחון העסקת עובדת בתחום הנגישות ב-50% משרה באגף הרווחה.

#### 4.9 שיבוץ עובדת עם מוגבלות לעבודה בגן ילדים

##### א. כללי

הבדיקה לבקשת אב לשילוב מחדש של בתו שלה מוגבלות קוגניטיבית (תסמונת דאון) כסייעת בגן ילדים, וזאת נוכח עבודתה כשנה בגן ושירותה בצבא, אי לכך נעשתה פנייה למנהלת ג"י שבה התבקשה לענות אם צוות הגן כולל הגנת קיבל תדרוך כיצד יש לעבוד עם אדם עם מוגבלות (רגישות), שאולי זו הסיבה לסיום עבודתה בתום השנה.

##### ב. ממצאים ומסקנות-

במענה כתבה מנהלת ג"י כי היה רצון אמתי לשלבה במערכת, אשתקד השילוב שלה בגן נכשל, והשנה הוכנה תכנית שילוב מאוד מדוקדקת, נבחר גן עם מנהלת גן מאוד מכילה, וותיקה ומצוינת, נעשה ליווי ופיקוח של התהליך בהדרכה ושיחות משוב תקופתיות שכללו את מנהלת ג"י מנהלת הגן ועובדת סוציאלית מאגף הרווחה המלווה את המשפחה והעובדת עצמה, אך לאחר מסי שיחות שאליהם הוזמנו גם ההורים, המסקנה הייתה שהיא אינה מתאימה לעבוד בגני הילדים, על כן ראוי לחפש עבודה מסגרת עבודה אחרת, ומסגרת אחרת אכן נמצאה והיא עבדה במסגרת משמר הטבע (רנג'רים), אלא שגם כאן נמצאה כלא מתאימה.

#### 4.10 פטור מעמידה בתור לאנשים עם מוגבלויות ומתן פטור למלווה

##### א. כללי

הבדיקה בעקבות פניית מנהל מרכז הספורט, ושל תושב שלרעייתו מוגבלות בראייה לגבי זכאות לכניסה חינם למלווה לבריכת נס-גלים, מנהל מרכז הספורט רצה לדעת אם פעל נכון שהתנגד בפעם השנייה לכניסת מלווה לאישה עם מוגבלות בראייה לבריכה ללא תעודה המאפשרת זאת, בעוד המתלונן שהתקשר וקבל על אי כניסתה חינם דרך קבע של המלווה שהייתה אחות רעייתו (מה שהתאפשר בעבר ובמקומות אחרים), לדבריו הם לא קיבלו תעודת נכה מביטוח לאומי המציינת פטור ממלווה וייסע לקבל אותה מהם. במעמד הבירור עלה הצורך לבחון זכאות אדם עם מוגבלות לאי עמידה בתור לבריכה.

נציבות שוויון זכויות צרפה אגרת לציבור עם המוגבלות אשר קיבל לאחרונה תעודות נכה חדשה מהמוסד לביטוח לאומי, אשר בחלקם מציינות את הזכות להתאמות נגישות מסוימות: פטור מהמתנה בתור או פטור מתשלום עבור כניסת מלווה, או שתי ההתאמות ביחד, הוסבר כי המוסד לביטוח לאומי שולח את התעודות לאנשים הזכאים להתאמות נגישות על פי סוג המוגבלות ואחוזי הנכות שנקבעו לאדם, וזכות ההתאמה מצוינת על גבי התעודה, הנציבות נתנה פירוט להסתמכות החוקית בנושא ופירטה כי בשנת 2014 נכנסו לתוקף תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (נגישות השירות). התקנות קובעות כי כל שירות הניתן במקום הפתוח לציבור יהיה חייב להיות נגיש לכל סוגי המוגבלויות. במסגרת תקנות אלו נכללו, בין היתר, הוראות המקנות לחלק מן האנשים עם מוגבלות אפשרות לקבל החל מ-1.7.2014 שירות ללא המתנה בתור ופטור מתשלום עבור כניסת מלווה למקומות ציבוריים מסוימים (סעיף 13 ו-14 לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג-2013), את השירות ניתן לקבל כאשר מציגים תעודה בה כתובה הזכות לקבלת "פטור מתור" במקומות כמו סופרמרקט, בנק, ביטוח לאומי ושירותים אחרים, וכי לא ניתן לקבל שירות ללא עמידה בתור - כאשר המועד נקבע מראש, ההמתנה בתור היא במכונית, התור הוא בטלפון, התור הוא לשירות רפואי, ניתן לקבל פטור מתשלום למלווה כאשר מציגים תעודה שבה כתובה הזכות לקבלת "פטור מתשלום למלווה" ואין צורך במתן שירות אישי למלווה או הקצאת מקום עבורו. הזכאות לפטור מעמידה בתור ניתנה עפ"י התקנות לאנשים עם מוגבלות שיש להם נכות רפואית נפשית או שכלית או אוטיזם מעל 50%, והזכאות לפטור ממלווה ניתנה לאדם עם מוגבלות שכלית או נפשית, מעל גיל 12 עם נכות רפואית של 50% לפחות ואדם המקבל קצבת שירותים מיוחדים (שר"ם) או מקבל קצבת סיעוד, חשוב לציין כי אין מניעה שנותן שירות המעוניין לתת פטור מתשלום עבור כניסת מלווה או קדימות בתור לאנשים עם מוגבלות מעבר לדרישת התקנות, יעשה זאת.

### **ב. ממצאים ומסקנות והמלצה-**

עפ"י האיגרת מהנציבות ניתן לדעת כי העירייה יכולה לנהוג עפ"י אמות המידה הרשומות בתקנות הנגישות, או שהיא גם יכולה להקל ככול שזו תהיה מדיניותה, ואין בהקלה פגיעה בציבור, על כן לא נפל פגם בשיקול מנהל מרכז הספורט שאפשר כניסה חד פעמית של המלווה מהטעם של הסתגלות להוראות החוק החדשות. בעת ביצוע בדיקה הומלץ הצבת שילוט מתאים בכניסה לבריכה ובכל מקום בעיר שבו נגבים כספי כניסה מהציבור ויש עמידה בתור, ולכך אוסיף כי על העירייה להחליט קודם אם היא מוכנה לקבוע מדיניות מקלה בנושא. יצוין כי מביטוח לאומי נמסר כי טרם נערך באופן מלא להנפקת תעודות. להלן הנוסח שהוצע לשילוט ככול שלא תינתן מדיניות מקלה:

### פטור מתשלום למלווה של אדם עם מוגבלות.

המבקש כי מלווה לאדם עם מוגבלות יכנס חינם למתחם הבריכה עפ"י סעיף 14 לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג-2013 יציג בכניסה תעודה עפ"י סעיף 13 לאותם תקנות. להלן דוגמא להמחשת התעודה :



#### 4.11 בקשה לסימון מדרכות עבור אנשים עם מוגבלות בראיה

##### א. כללי

תושב העיר התלונן כי בעת שהלך על מדרכה ברחוב הראשי בעיר בסמיכות לתחנת אוטובוס לכיוון דרום, מעד נפל ושבר את ידו, לטענתו נפל כי לא היו סימני אזהרה במדרכה, שהיו מאפשרים לו להיזהר ולא ליפול.

##### ב. ממצאים ומסקנות

מהבדיקה התברר כי התושב הלך בשולי המדרכה, ולא במרכז כמצופה מכל אדם גם ללא מוגבלות בראייה, לבקשתי יועץ הנגישות העירונית הגיע למקום, וקבע כי העירייה עומדת בתנאי החוק בכל הקשור לסימוני המדרכה עבור אנשים עם מוגבלות בראייה. התושב שנפל הציע כי ימוקמו גדרות בצמתים להקלה על אנשים עם מוגבלות בראיה, ומניעת מעבר לאלו שאינם חוצים במעברי חציה ומחפשים קיצורי דרך, כדוגמת הגדרות המוצבים בעיר בפינת הבנים ויצמן, וגדרות המוצבים בערים (ראשון לציון ואשדוד), בדיקת מנהלת מחלקת התנועה העלתה כי הצבת הגדרות מסוכנת לתנועת כלי רכב כבדים, פוגמת ביופי הרחוב (נראה כבית כלא), ואינה מסייעת להולכי הרגל, גם לאלו עם מוגבלות. נוכח הבדיקה לא מצאתי את העירייה אחראית לנפילת התושב.

**5. ביטחון-**

השנה התקבלו אצלי 3 פניות לביטול קנסות חנייה לאחר שהליך מבחינת העירייה הסתיים, קרי הגשת ערעורים ודחייתם.

5.1. קנס חניה למתנדב

**א. כללי**

גמלאי עירייה המתנדב לעזור כאב בית מחליף בבתי ספר, החנה את רכבו לזמן קצר על מדרכה בשער הכניסה לבית ספר לחינוך מיוחד "התומר", במטרה להוביל 2 גלוני צבע כבדים לבקשת מנהל בית הספר בבית ספר, מששב לרכב מצא שקיבל קנס חניה מהסיבה של חניית 4 גלגלים על המדרכה, הגיש ערעור ונדחה, ועל כך הגיע זועם לעירייה, ולכן מצאתי לנכון לקבלו ולשמוע את טענותיו, לדבריו לא הייתה לו אפשרות אחרת להורדת הגלונים והעברתם לבית הספר שכן מקום החניה השני אינו נגיש מהסיבה שיש עליה עם מדרגות רבות, הוסיף כי החנה שם למספר דקות בלבד ולא הפריע למעבר כלי רכב והולכי רגל.

**ב. ממצאים ומסקנות והמלצה**

משיחה עם הפקח עולה כי לא ניתן היה לנהוג אחרת זולת הטלת הקנס שכן הגמלאי החנה את רכבו 4 גלגלים על המדרכה, עם זאת ביקשתי לבחון את הנחיות היועץ המשפטי לממשלה, שלפיהן מתאפשר התחשבות בעובדי העירייה המבצעים פעילות עבורה, סעיף 3גא6, זולת אם קיימת הפרעה חמורה בתנועה סעיף 3גא11, אלא שכאן ציינה התובעת כי אין המקרה מאפשר התחשבות שכן אינו עונה על הקריטריונים להתחשבות (אינו עונה על קריטריונים של עובד בינוי ותשתיות, תברואה ורווחה הזכאי להתחשבות באישור מנהל אגף). המתלונן החליט כי הוא ניגש למשפט הטענה כי המקום שהחנה אינו מהווה מדרכה.

במהלך הבדיקה סיפר אב בית שכשהחנה את רכבו על מדרכה ללא הפרעה לתנועה לצרכי פריקה וטעינה, באו רכבים נוספים החנו על מדרכה וחסמו את הכניסה לבית הספר, הוגשה תלונה שבעקבותיה נקנסו הרכבים, והקנס שקיבל בוטל.

בביקורת לשנת 2012 מצאה הביקורת רכב עם עגלה דולק ללא השגחה בסמיכות לכיכר מבנה העירייה, התברר שהיה שייך לקבלן הגינון שחנה שלא כחוק ועסק בנטיעת שתילים, והומלץ אז לערוך ריענון ולפרסם הנחיות בכל הקשור לשמירת חוקי התנועה ושמירת הרכוש העירוני, וכן שהרכבים המשמשים לעבודות גינון, וניקוי בריכות, יחנו במקומות מוסדרים ובטוחים, וכך ישמשו לדוגמא לציבור.

מכאן שחניה על מדרכה הגם לצרכי עבודה פוגמת ופוגעת בסדר הציבורי, על כן טוב שייצאו הנחיות בנידון לעובדי העירייה ולכלל המתנדבים ועובדי הקבלנים.



## 5.2. טעות בהפקת תשובת ערעור על קנס

### א. כללי

פנייה מאב אשר הגיש ערעור על 2 עבירות חניה שביצע בנו, כשלאחת מהן נשלחה הודעה לביתו על המרתה לאזהרה ואת השנייה עליו לשלם כי לא נמצא עילה לביטולה, אזי פנה בשנית וביקש לבטל גם את הקנס השני מהנימוק כי קיבל את הדוחות לידי באותו מועד, בקשתו נבדקה והתברר כי טעות בהקלדה הביאה למשלוח שגוי ובמקום דחיית הערעור נרשמה המרה לאזהרה, נעשה תיקון ובו ניתנה לו אורכה של חודש לשלם ללא כפל קנס, אלא המכתב שנשלח בדואר רשום לא נמשך על ידו וחזר לעירייה, כעבור חודשיים הוא פנה שוב ואזכר את פנייתו הקודם, וכאן קיבל את מענה על הדואר הרשום שנשלח אליו ובו דחיית הערעור גם על הדוח שהומר בטעות, כאן הגיב וטען כי מטרת הדוחות היא התראה ולימוד לקח, 2 הדוחות הגיעו באותו מועד והיה ראוי כי דוח אחד יהיה אזהרה (הראשון), ומן הצדק להמיר את 2 הדוחות לאזהרה בגלל מצוקת החניה, ולכן מבקש דיון נוסף, עוד ציין כי לא קיבל מכתב רשום, ואין לו חתימה על כך, וביקש התייחסות התובעת לטעות שנעשתה במשלוח המכתב (ובמסגרת טענותיו אצלי הוסיף כי הדואר הרשום אינו תקני כי לא רואים כלום). כחודש ומחצה לאחר מכן שוחח עם מחלקת החניה וביקש הגשת ערעור נוסף, וכאן טען כי אין להתעלם מטעות האנוש שנעשתה, ציין כי משטרת ישראל נוהגת להמיר קנס באזהרה, על אותה עבירה, ל-2 דוחות המגיעים באותו תאריך, ומוסיף כי כך אירע לו את קיבל באותו מועד 2 דוחות על מהירות ומשטרת ישראל ביטלה אחד מהם, וכאן הקצין ואמר כי העירייה התחרטה על שביטלה את הדוח והמרה לאזהרה (כך שאין הוא מקבל את טענת העירייה כי הייתה טעות אנוש בהקלדה), ועל כן ומחובת ההוגנות לבטל קנס אחד, ותשובת התובעת הייתה כי הבקשות לביטול הקנסות נדחו והודעות נמסרו על כך, ובהתאם לסעיף 229(א) לחוק סדר הדין הפלילי (נוסח משולב) התשמ"ב-1982 החלטתה לדחיית הבקשות היא סופית. ומכאן הגיעה בקשתו אלי לבחינת ההתנהלות.

### ב. ממצאים ומסקנות

תוצאות הבדיקה העלו כי 2 העבירות באותו חודש ובאותו רחוב, אך בין העבירות היה פער של 20 יום, והיו במקומות שונים ברחוב, הנימוקים שמסר של מצוקת חניה, אזהרה קודם ביצוע, אי קבלת דואר רשום, ביטול דוח על אותו סוג עבירה המתקבל בסמיכות, אינם טענות העומדות בקריטריונים בהנחיה לתובעים-ביטול הודעות תשלום קנס שפרסם היועץ המשפטי לממשלה, יתרה מכך באשר לעבירה המתבצעת בסמיכות נכתב בהנחיה בסעיף 3גא9 "ניתנו כמה הודעות קנס על אותה עבירה בסמיכות זמנים כגון תוך שעתיים (במקרה זה תישאר בתוקף הודעת תשלום קנס

אחת) "אלא שכאן כאמור היה פער של 20 יום, והעבירה בוצעה לא באותו מקום, מה גם שהיועץ המשפטי לממשלה מנחה (בסעיף קטן 11) כי בעבירות שיש בהם הפרעות חמורות לתנועה לא יבוטלו הדוחות עפ"י ההקלות שניתנו (כמקרים דנן שבם הרכב חנה על מדרכה- והפריע למעבר הולכי רגל), באשר לטענה כי המשטרה ביטלה לו דוח אחד מתוך שנים שהגיעו באותו מועד על מהירות, הרי שבעבירות תעבורה המטופלות ע"י המשטרה אפשרי הדבר אם ניתנו כמה הודעות קנס על אותה עבירה ללא הצדקה עניינית, אך כאמור לא כך הדבר בעבירות חניה ברשויות המקומיות, עניין אחר אי קבלת הדואר הרשום לא אירעו בנסיבות שאינן תלויות במי שהיה אמור לקבלן כאמור בסעיף 2ד3 להנחיות המסתמכות על הסיפא בתקנה 44א לתקנות סדר הדין הפלילי, התשל"ד-1974 שלולי כך הייתה עילה לביטול כפל הקנס, הוויתור על הכפלת הקנס במועד בו נשלח הדואר הרשום ולא התקבל הייתה גם כן עפ"י סעיף 4ב להנחיות ומפורטות בהתאם להוראות סדר הדין הפלילי סעיף 229(ו), שכן מדובר בתקלה של הרשות, יצוין כי טענתו בדיעבד לגבי אי תקינות עדות משלוח הואר הרשום מחמת שלא רואים כלום נמצאה כלא נכונה שכן המסמך ברור, ופרטים עליו ניתן לראות באתר רשות הדואר עפ"י המספר הרשום.

ובאשר לאותה טעות/תקלה שנעשתה, שבו הומר הקנס לאזהרה, הרי שהיא נעשתה בשוגג, בו פקידה במחלקת החניה הקישה בטעות קוד האזהרה במקום קוד חיוב, בתחילה קיבל המתלונן את הטעות בהבנה ולא הגיב באופן קיצוני אלא ביקש ביטול דוח אחד והתייחסות התובעת לעניין, אך לאחר מכן בא וטען כי העירייה התחרטה והתייחסה למקרה כאילו לא קרה דבר, וזאת כחלק מהנימוקים הנוספים שהעלה לביטול הקנסות. (האיתור העלה כי במשך 40 יום המכתב היה בדואר, ונמסרו 2 הודעות לנמען).

אם כן האם היה מקום להתחשבות נוכח הטעות שנעשתה, כמו המשך ויתור על ההצמדה עקב אי משיכת הדואר הרשום על ידיו? האם העירייה פעלה עפ"י עקרון המידתיות המתבסס על אינטרס הציבור, המטרה (תכלית ראויה), והנזק לאזרח אל מול כלל הציבור? או שמא מדובר ברשלנות ואז על העירייה לשאת באחריות ובהוצאות? (תק 002580/06 09/06).

ככלל על הסנקציה השלטונית כלפי האזרח להיות מידתית, שכן המידתיות הינה עיקרון יסוד בשיטת המשפט החוקתית, ומהווה חלק אינטגרלי מחוק יסוד: כבוד האדם וחירותו, וחופש העיסוק, העיקרון חל גם בתחומי המשפט המנהלי (סבירות האקט השלטוני נובעת בין היתר ממידת המידתיות שבו), המשפט הפלילי (הלימה בין העונש לבין העבירה), המשפט הביני"ל ההומניטרי, והמשפט הפרטי, אין פוגעים בזכויות אלא בחוק ההולם את ערכי המדינה ונועד לתכלית ראויה, ובמידה שאינה עולה על הנדרש או לפי חוק כאמור מכוח הסמכה מפורשת בו, וכך גם אין פוגעים בחופש העיסוק. בבג"צ נקבעו כללים לבחינת המידתיות וכוללים מבחן שאין המעשה עולה על הנדרש, תואם לערכי המדינה ולתכלית ראויה והכול לאחר בחינת ההקשר, וכן נקבעו מבחני משנה:

א. האם האמצעי שננקט הוא הנכון כדי להגשים את המטרה?  
 ב. האם יש בנמצא אמצעי נוקשה פחות בפגיעתו בזכויות הפרט אשר ניתן לנקוט?  
 ג. מבחן המידתיות במובן הצר: האם בשקלול הכללי העלות שבפגיעה בזכויות אדם אל מול התועלת שבאינטרס הציבורי מצדיקה את האמצעי שננקט?  
 הבחינה איננה מתמטית-כמותית אלא בחינה ערכית, המתחשבת בחשיבות הזכות הנשללת, ובעוצמת האינטרס אשר המצדיק שלילתה. באשר לאקט המנהלי עליו לעמוד במבחן המידתיות ובמבחן של כללי הצדק הטבעי (איסור ניגוד עניינים וקיום זכות השמיעה), הגינות, סבירות, תום לב, ושוויוניות, והבחינה עפ"י מבחן הסבירות החל על הרשות השלטונית (וככול שחלה בזמן סביר), ונשענת על יסודות: ההתאמה- בחירת האמצעי המתאים להשגת המטרה, המידתיות- פגיעה בפרט במידה הקטנה ביותר, תועלתיות- שתצמח לציבור כנגד הנזק לאזרח.

אם כן מניתוח המקרה דגן של הטעות במשלוח המענה לערעור, מדובר בטעות שנמשכה 21 יום, המתלונן לא ייחס לה תחילה חשיבות, אלא העלה את עוצמתה ככול שסבר כי תטיב עמו, העירייה עצמה תיקנה במידי את הטעות מעת שהתגלתה, הודתה בכך, אפשרה תשלום של חודש ללא כפל קנס, ופעלה בכך עפ"י הנחיות היועץ המשפטי לממשלה, כמו כן מדובר בעבירה חמורה של חסימת מעבר להולכי רגל, המבטל את העילות של חוסר עניין לציבור שהנחה היועץ המשפטי לממשלה המאפשרות את ביטול הדוחות, מכאן שהעירייה עומדת במידתיות, בתכלית הראויה והולמת את ערכי המדינה, אינה עולה על הנדרש, ובוצעה בהקשר המתאים, למעשה לא היה צעד נכון ממנו לביצוע, ואין בו פגיעה בזכויות הפרט מעבר למידה הקטנה הראויה, התועלתיות הציבורית רבה, שכן העירייה פועלת לאכיפת הסדר הציבורי. אם כן המסקנה היא כי העירייה פעלה כראוי במקרה זה, בעוד שהמתלונן מנסה בשלל צעדים שלא לכבד ולשלם את חובו לחברה (כולל אי משיכה מכוונת של הדואר הרשום).  
 עם זאת עולה השאלה נוכח המקרה, אם מתבצעים בקרות למניעת טעויות במתן תשובה על ערעורים? התברר כי מדובר במקרה נקודתי וחד פעמי, כאשר לפני שיוצאת תשובה לאזרחים מתבצעת בדיקה נוספת.

5.3. בקשה לביטול קנס חניה על מעטפת

#### א. כללי

תושבת העיר אשר החנתה את רכבה בתוך מעטפת מסומנת בכניסה לחניה פרטית, במגרש חניה ברחוב הפלמ"ח 40 בחלק האחורי של בית האזרח הוותיק, טענה כי מן הראוי שהדוח יבוטל מטעמים של:

1. המשפחה שעבורה סומנה המעטפת, אינה משתמשת בחניה בחצר, אלא החניה משמשת כמקום בילוי ופנאי, ובו הוצבו שולחנות וכסאות ולרצפה הוצמד דשא סינטטי, ומחוץ לשער הכניסה לחניה הונחו אבנים גדולות.

2. המעטפת אינה ממוסגרת כנדרש בסימון עפ"י התמרור, על כן התמרור פסול.

3. 2 חניות הציבוריות ממול בית המשפחה, סומנו ב-X בתוך המעטפת.

4. רכב המשפחה נצפה חונה על המעטפת ולא מוטלים עליו דוחות.

5. המקום משמש לחניה ציבורית, ותמיד במקום קיימת מצוקת חניה.

### **ב. ממצאים ומסקנות**

לצורך הבדיקה יצאתי למקום, שוחחתי אם בת המשפחה, ועם מנהלת מחלקת התנועה, בדקתי צילומים, בדקתי את ההוראות החוקיות של התמרור, ואכן נמצא כי במקום מסומנת מעטפת שאינה משמשת ככניסה לחניה, משום שאין חניה במקום, יש שער אבל אין חניה, הבהרתי זאת לבת המשפחה, שהקשתה ואמרה, "אבל אם נשתמש במקום לחניה", השבתי כי המעטפת אינה משמשת ככניסה לחניה.

המעטפת למעשה היא סימון בתמרור 820 הנמצא במסגרת קבוצת התמרורים סימון על פני דרך, והוא תמרור שאותו מסמנים ככניסה לחניית רכב בחצר, מידותיו הם כאלו שיאפשרו תמרון, בהנחיות המפורטות לסימון החניה מצביעות על גמישות שכן אין הם מקבעות את רוחב השער, ולגבי האורך (מהדורת 2010) אפשר כרוחב חניות כלי רכב צמודים, הרישום בהנחיות התמרור: "מקום אסור לחניה מסומן בצבע לבן-אסורה החניה בתוך השטח המסומן". עפ"י ההוראות מסומנת מעטפת לרוחב השער + 2 מטר ורוחב של 2.2 מ' וסימן איקס בין קדקודיו, כאן המעטפת מסומנת בהתאם למצב בשטח- 2 צדדים חיצוניים, אך אין סימון מעטפת בשער הכניסה לחצר ובקיר שממול. אורך המעטפת נעשה לכל רוחב השער בתוספת שטח הכניסה ופיר אשפה מצדו הימני (2 מ'), מהצד השמאלי אין תוספת כי יש קיר, רוחב המעטפת מעל 2 מ' (כ- 9 מ'), כך שבסופו של דבר ישנה מעטפת של 6 על 9 מטר. מצד שני סימון המעטפת נעשה כך שלא יאפשר חניית רכבים שתחסום את הכניסה.

מצ"ב תמונת המעטפת:



היות וקיים שוני אל מול סטנדרט המעטפת, הייתכן והסימון נועד לתמרון כלל הרכבים ולא למעטפת כניסה לחניה, שהרי אין חניה בפועל! ממש אין, קיים תמרור 815 (מאותה קבוצה – סימון על פני הדרך), של סימון איי תנועה שאסור לעבור, לעצור או להחנות עליהם, אך גם הוא אינו יכול לשמש לתמרון (סימון זה נמצא גם כן בקבוצת סימון על פני הדרך), ומסומן בתחילת החניון, ומאפשר חניה מסודרת לאחת המשפחות המתגוררות שם. לצד זאת אציין כי תמרור 820 יכול לשמש כתמרון לכלי רכב, אך סימון המדרכה המגיע עד פתח שער החניה אינו סימן לתמרון כלי רכב, ועוד אציין כי המעטפת יכולה לשמש כחניה לרכבי כיבוי והצלה, אך לשם כך יש צורך להציב תמרור בעמוד.

חיזוק נוסף שהמעטפת אמורה הייתה לשמש לכניסה לחניה היא במכתבו של סגן מנהל אגף הביטחון שהשיב למערערת, דלקמן: "מדובר על חניה אסורה על **מקום כניסה לכלי רכב** שסומן כדין. לפיכך אין באמור בבקשה כדי להוות עילה לביטול הדוח והבקשה נדחית", אלא מאי המקום אינו משמש מקום כניסה לכלי רכב, יכול לשמש, ואיך אמרה לי בת המשפחה... "אס".

מבדיקה עם מנהלת מחלקת התנועה היא מסרה כי המעטפת סומנה עפ"י החלטת ועדת תמרור.

בנוסף אכן יש שרידים ש-2 חניות ציבוריות ממול בית המשפחה סומנו כאסורות לחניה ע"י איקס אלכסון בצבע לבן, באופן לא ישר ושלא נפגש עם קודקודי המעטפת. רוב הסימונים טושטשו, (בתוך פרק זמן קצר ולאחר שהערתי על כך) אך שרידיהם

קיימים ומצביעים כי מי שעשה זאת עבר על סעיף 95א פרק ט"ו – רכוש ציבורי לחוק עזר לנס ציונה (שמירת איכות הסביבה, מניעת מפגעים ושמירת הסדר והניקיון), התשס"ג-2003, ששם נרשם: "לא יסיר אדם, לא ישחית, לא ילכלך, לא ישבור ולא יקלקל בזדון, מיתקן, רכוש או חפץ, השייך לעירייה או שהעירייה הקימה או אישרה את הקמתו".

להלן הסימונים הפירטיים שנעשו:



עניין נוסף שעלה הוא חניית רכב המשפחה בתוך מעטפת, כשגם אני מצאתי היום רכב חונה בתוך המעטפת, ורכב נוסף הנמצא בחלקו בתוך המעטפת, לדברי המתלוננת פקח העירייה מאן לרשום דוח ואמר כי צריך להתייעץ עם מנהלת מחלקת התנועה, אם כן האמנם מתאפשר לבני משפחה שהמעטפת סומנה עבורם להחנות עליה ועוד כדרך קבע?

עם כן, מה המסקנות מהבדיקה?

האם נכון היה שלא לבטל את הקנס?

האם נכון הדבר מצד מחלקת הביטחון שלא להגיש תלונה במטרה על צביעה לא חוקית של החניות הציבוריות?

האם נכון הדבר שלא להטיל קנס על בני המשפחה שחנו על המעטפת?  
ככלל אציין כי שיחה עם הפיקוח ומנהלת מחלקת התנועה היא מסרה שהתלונה אינה מוצדקת, האמנם?

### **באשר לדחיית הערעור**

בבדיקה הקודמת של טעות בהפקת תשובת ערעור על קנס ערכתי מחקר עפ"י החלטות שהתקבלו בבג"ץ באשר לסנקציה שלטונית כלפי האזרח וממנה עלה כי עליה להיות מידתית, תכליתית, וערכית, והכל בבחינת ההקשר, לעניין זה נקבעו גם מבחני משנה:  
א. האם האמצעי שננקט הוא הנכון כדי להגשים את המטרה?

ב. האם יש בנמצא אמצעי נוקשה פחות בפגיעתו בזכויות הפרט אשר ניתן לנקוט?  
 ג. מבחן המידתיות במובן הצר: האם בשקלול הכללי העלות שבפגיעה בזכויות אדם אל מול התועלת שבאינטרס הציבורי מצדיקה את האמצעי שנקט?  
 הבחינה איננה מתמטית-כמותית אלא בחינה ערכית, המתחשבת בחשיבות הזכות הנשללת, ובעוצמת האינטרס אשר המצדיק שלילתה. באשר לאקט המנהלי עליו לעמוד במבחן המידתיות ובמבחן של כללי הצדק הטבעי (איסור ניגוד עניינים וקיום זכות השמיעה), הגינות, סבירות, תום לב, ושוויוניות, והבחינה עפ"י מבחן הסבירות החל על הרשות השלטונית (וככול שחלה בזמן סביר), ונשענת על יסודות: ההתאמה- בחירת האמצעי המתאים להשגת המטרה, המידתיות- פגיעה בפרט במידה הקטנה ביותר, תועלתיות- שתצמח לציבור כנגד הנזק לאזרח.  
 נכון הדבר שסומנה מעטפת, נכון הדבר על פי חוק שאסור לעמוד עליה, אך האם המעטפת מקיימת את התכלית ואת הבקשה להקמתה?  
 ממש לא, אז האם קיימת מדתיות בהטלת הקנס? ממש לא, האם מדובר בעונש הקטן ביותר אל מול התועלת לציבור? ממש לא.

### **באשר לחניית בני המשפחה על המעטפת**

האם בחוק קיימת איזושהי אבחנה, המאפשר למי מהציבור להחנות על מעטפת? נכון הדבר שאם בני המשפחה חונים על המעטפת אין הם מפריעים לתנועה ולסדר הציבורי, אך אין החוק מבחין בניהם לבין אחרים וגם לאלו הנושאים תג נכה אסור, סימון המעטפת נועד לבל תהיה הפרעה לתנועה וגם היועץ המשפטי לממשלה כתב כי אין מקלים אם יש הפרעה לתנועה, אם כך לא היה מקום להפלות לטובה כפי שעשה הפקח את בני המשפחה. בני המשפחה אינם משתמשים בחניה בחצר, השער משמש כגבול לחצרו, ולמעשה המעטפת הפכה לחנייה פרטית ברחוב ציבורי – תקין? ודאי שלא. משלם על המעטפת ארנונה? לא. וכאן זכו בעצם בחניה פרטית ברחוב, ואיך זה לא הדליק בעירייה אורות אדומים?? של שימוש לרעה בשטח ציבורי.

### **באשר לסימוני צביעת מעטפות פירטית על גבי החניות הציבוריות**

האם היה מקום להקל ראש, בפגיעה ברכוש הציבורי? ובהפרעת הסדר הציבורי? מדובר באירוע חמור, היה ראוי להגיש תלונה במשטרה, ולחקור את בעלי העניין. מכאן המסקנה הכוללת כי טיפול באכיפת החניה ויצירת הסדר הציבורי הנדרש היה לקוי ומן הראוי כי יופקו לקחים בהתאם.

עניין נוסף- במידה והמעטפת תבוטל שכן אין בה את תכלית השימוש, המשפחה שלה נועדה המעטפת עלולה להיפגע?  
 והתשובה בהחלט כן, כי עקב מצוקת חניה חריפה במקום, יהיו נהגים יחנו שם, אך אל מול טובת כלל הציבור, אין מקום למעטפת שם.

עניין נוסף קשור לטופס הגשת בקשה לסימון מעטפה בכניסה לחניה, לא איתרתי אצלנו טופס כזה, בכל מקרה ראוי שיהיה בידנו טופס בקשה ובו יירשם שהבקשה באה לסמן מעטפה בכניסה לחניה פרטית שברשות המבקש, והוא מצהיר כי הוא מודע למשמעות הסימון שהיא איסור של כל חניה על גבי סימון המעטפה, במקום המבוקש לא קיים איסור חניה אחר, והמקום המבוקש איננו משמש כנתיב נסיעה פעיל.

### ג. המלצות

1. יש להעלות את דוח הביקורת לוועדת התמרור ולשקול מחיקת המעטפת לאחר בחינת היתר הנדסי, נוכח אי שימוש בה לתכלית ראויה.
2. יש לשקול הקלה על מי שקיבלה את דוח החניה, מחמת אי הלימה של סנקציה שלטונית לתכלית הראויה.
3. יש להנחות את עובדי הפיקוח כי חניה על מעטפת אסורה בכל מקרה, גם על בני משפחה שהמעטפת יועדה להם ובאופן שוויוני חלה גם על נכים, שכן משמעות המעטפת (להוציא מקרה זה) הוא הפרעה לתנועה, ובמקרה זה גם היועץ המשפטי לממשלה אינו מקל ראש.
4. יש להנחות את עובדי הפיקוח שלא להקל בסימוני רחוב פיראטיים, ולדווח למשטרה על ביצוע עבירה. (וטוב להצביע להם על כי העירייה אינה מקלה ראש בצביעת גרפיטי).
5. יש ליצור נוהל כללי בהנדסה של בקשות הציבור להכליל בתוכו את טופס בקשה לסימון מעטפה בכניסה לחניה.

5.4. אבטחת מידע והגנת הפרטיות

### א. כללי

עניין של בדיקה זו עלה אצל מנכ"ל העירייה אשר קיים ישיבה בנושא בשיתוף המנמ"ר, הקב"ט, ואיתי, לאור ביקורת מבקר המדינה בשנת 2011 בתחום השלטון המקומי. מבקר המדינה בבדיקתו העלה סוגיות הבאות:

1. מאגרי מידע רבים מצויים בתחומי הרשויות המקומיות, בחינוך, כספים, בתכנון ובניה, ברווחה, בכ"א, בשפ"ע, אשר משמשים בסיס לעבודת הרשויות, כשרוב המידע ממוחשב וכולל יחידות אחסון פיזיות (מחשבים), עיבוד ותוכנות, ורשומות פלט פיזיות, בנוסף יש תיקיות ומסמכים שלא דווקא מצויות במערכות המחשב.

2. חלק מהמידע רגיש כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981.



3. פעולות גופים ציבוריים מושתתות על מערכות מידע הכוללים נתונים רבים על התושבים, וככול שהשימוש בהם נרחב גוברת הסכנה לחשיפתו ברבים ופגיעה בפרטיות.
4. חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו, חוק יסוד כבוד האדם וחירותו וכן חוקים נוספים נועדו להבטיח את הגנת הפרטיות וצנעת הפרט. (ויש נהלים שנקבעו למשרדי ממשלה וגופים ציבוריים שאינם מחייבים את הרשויות המקומיות, ונוהל מסגרת לאבטחת מידע, מכון התקנים פרסם תקנים לא רשמיים לאבטחת מידע).
5. בדיקת המבקר העלתה כי :
- א. משרד הפנים לא קבע מדיניות לאבטחת מידע והגנת הפרטיות ברשויות המקומיות, ולא ביקר אותן באמצעות ר"ח שלו והמחלקה לביקורת מנהלית.
- ב. משרד המשפטים לא קבע נהלים ולא ביצע פעולות פיקוח ואכיפה על רישום מאגרי מידע.
- ג. משרד הרווחה והשירותים החברתיים לא בדקו את מילוי חובת הסודיות וניהול רשומות עפ"י הוראות תקנות העבודה סוציאלית.
- ד. רשויות לא מינו ממונה על אבטחת מידע, והתגלה מינוי ללא הכשרה.
- ה. בעיקר הרשויות שנבדקו לא נקבעו נהלי אבטחת מידע, ובשאר היה יישום חלקי ואו שאינם מיושמים. לרוב אין עמידה בתקן בטיחות אש של מכון התקנים, הכוללים: ניקוז רצפה או "רצפה צפה"- (מוגבהת- למעבר תקשורת חשמל ועו'), דלת אש, קירות ללא פתחים, ואי אחסון חומרים דליקים.
- ו. רוב מאגרי המידע שנבדקו אינם רשומים כחוק ברשות למשפט, טכנולוגיה ומידע שבמשרד המשפטים.
- ז. בעיקר הרשויות לא נקבעו כללים לאבטחת מידע במחשבים מנותקי הרשת (מחשבים אישיים, מחשבים ניידים, מחשבי כף יד- טאבלטים) ובאמצעים נתיקים האחרים (טלפונים סלולריים חכמים) שנעשה בהם שימוש.
- ח. בעיקר הרשויות אין תכנית שיקום מאסון והמשכיות עסקית.
- ט. בעיקר הרשויות אין הוראות ונהלים תקפים ומחייבים לאבטחת רשומות.
- י. מידע רגיש על תושבים הוחזק בארונות פתוחים, בכונניות ומגירות שאינן ניתנות לנעילה, ואו כאלו שניתן היה לנעול ולא נעלו.
- יא. עם חברה המחזיקה מאגרי מידע של הרשויות המקומיות לא נחתמו הסכמים בדבר מורשי הגישה שלהן כנדרש בחוק הגנת הפרטיות, והיו כאלו שלא חתמו עמה הסכמים.
- יב. ברשויות לא נמצא ועדות למסירת מידע.
- יג. לא קוימו פעולות הדרכה והסברה בתחום אבטחת מידע.
6. ובשל כך מסר את ההמלצות הבאות לביצוע ברשויות :

- א. לקיים פעולות בקרה בעניין אבטחת מידע והגנת הפרטיות לשם זיהוי פעולות חריגות או ניסיונות של גורמים בלתי מורשים לבצע פעולות.
- ב. מינוי ממונים לאבטחת מידע מתוקף חוק הגנת הפרטיות.
- ג. גיבוש מסמך מדיניות בנושא אבטחת מידע, ולקבוע תדירות ביצוע של סקרי סיכונים ומבחני חדירה.
- ד. לרשום ולנהל את מאגרי המידע כנדרש בחוק.
- ה. להקים ועדות להעברת מידע ולהכין נהלים ייעודיים בנושא העברת מידע בין גופים ציבוריים כפי שנקבע בתקנות.
- ו. לבצע ביקורות על אבטחת מידע ועל הגנת הפרטיות באמצעות המבקרים הפנימיים.

## ב. ממצאים ומסקנות

הדיון שהתפתח נוכח הממצאים והבדיקה

1. הקב"ט העירוני בתוקף תפקידו כממונה על אבטחת מידע ייצא להכשרה בתחום.
2. יש רישום מסודר של מאגרי המידע- אך חסר מעקב ובקרה.
3. בכל אגף שבו יש רגישות למידע (רווחה, גזברות, חינוך, ומחשוב) ימונה נאמן מידע. הוצע שמנהלת המחלקה לרווחת האזרח הוותיק, מנהל הגביה, סגנית מנהלת האגף ומנהלת רשת יכהנו בתפקיד.
4. יוסדר במהלך 2017 נוהל אבטחת מידע עירוני, כולל נוהל אבטחה בחירום ויועברו לאישור מועצת העיר. (יש התנהלות ונוהל חלקי).
5. אחת לשנה תיערך ביקורת של מבקר הפנים. (ובעניין זה נערכה ביקורת פנים בשנת 2014-אבטחת מידע נדרשת מעובדי הרשות, ובנושא זה מתבצע מעקב- המובא בסעיף 1.2 בדוח הביקורת הנוכחי).
6. ישולמו אגרות אבטחת מידע למשרד המשפטים.
7. שיקום מאסון – תיערך בדיקת מוקד החירום באגף החינוך. יש נוהל חלקי והתנהלות (ל ORP ול- BCP), הנוהל יוסדר במהלך 2017. (יש מרכזיה שעובדת, מערכת המחשוב בנויה, גיבוי בתוך המערכת עם עותקים, ויש סריקת תיקים בהנדסה, ברווחה תיקים פעילים (20%), כ"א, גביה-חומר היסטורי אינו סרוק, אך התחיל אפיון, במערכת ניהול מסמכים נשמרים מסמכים רשמיים כגון פרוטוקולים, יש קושי בשימור אימיילים).
8. הקב"ט יערוך מיפוי וסריקה פיזית של חומרים רגישים לא נעולים, כולל תיבות הדואר האישיות ששם אכן התגלה שימוש לרעה של אחד העובדים, תוכן רשימה שתובא למנכ"ל לבדיקה ולמנהל רכש לטיפול. בחדר המחשב יש מערכת כיבוי אש, גלאים ונעילה, אך אין דלתות אש ו"רצפה צפה". הנוהל שיוכן יכלול אבטחת מידע

פיזי וכללי בקרה, והשלמת הוראות ונוהל תקף לאבטחת רשומות כי יש נוהל חלקי בלבד.

9. בעירייה קיימת ועדה למסירת מידע בין גופים ציבוריים כאמור בתקנות הגנת הפרטיות, חברים בה הם מנכ"ל, קב"ט ויועמ"ש, אך חסר נוהל לפעולתה.
10. תתבצע הדרכה לעובדי משרדים ע"י הממונה על בטיחות המידע. (תוכן לסוף 2016 ונדחה עקב שיפוץ יד לבנים).
11. לעירייה הסכם לשמירת סודיות עם חברות המחזיקות במאגרי מידע, ויש בקרת גישה מבחוץ, בדיקה לגבי עמידה אבטחת מידע ועמידה בתקינה.
12. התממשקות ממערכת חיצונית מחייבת שם וסיסמא, שמירת החומר נעשית במחשב הכללי, אין ניהול של התקנים ניידים (דיסקון קי). חסר כללי אבטחה ומתכונת לגיבוים למחשבים מנותקי רשת, דיסקים נתיקים והתקנים אחרים, (יש התנהלות אך חסר נוהל). ואין תקציב לאבטחת מידע.

#### ג. המלצות

1. להוציא את הממונה על אבטחת מידע להכשרה בתחום אבטחת מידע.
2. למנות נאמני אבטחת מידע באגפים רגישים (רווחה, גזרות, חנוך ומחשוב).
3. לערוך נוהל אבטחת מידע עירוני הכולל נוהל אבטחה בחירום.
4. לערוך נוהל אבטחת רשומות. (ואפשר שיהיה חלק מנוהל אבטחת מידע).
5. לערוך מיפוי ופיקוח שוטף על מערכות המידע ע"י הממונה על אבטחת מידע. תוכן רשימת השלמות לאישור המנכ"ל, יוערכו השלמות עפ"י תקן כיבוי ראש ("רצפה צפה", דלתות חסינות אש).
6. לשלם אגרות אבטחת מידע למשרד המשפטים.
7. לערוך בדיקת מוקד חירום ויושלים נוהל שיקום מאסון במהלך 2017.
8. לערוך נוהל להפעלת ועדה למסירת מידע בין גופים ציבוריים.
9. לבצע הדרכה לעובדי המשרדים בנושא אבטחת מידע ע"י הממונה על אבטחת מידע.
10. לקבוע כללי אבטחה להתקנים מנותקי רשת.
11. להשלים סריקת מסמכים היסטוריים בגבייה.

**6. הנדסה -****6.1. חיובי היטלים****א. כללי**

הבדיקה התבקשה השנה מאת ראש העיר נוכח פניית יו"ר ועדת הביקורת, על ליקויים בחיובי ובגביית היטלים שעיקרן מתן אישורים לטאבו על אף קיומם של חובות, נוכח היקף הבדיקה הנדרש וזמינותה, הסתייעה הביקורת במיקור חוץ. במהלך הבדיקה הגיעו מקרים נוספים אשר נדרשה להם בדיקה והתייחסות, כשהליך הבדיקה בכללותו על המלצותיו לווה על ידי. עם קבלת תוצאות הבדיקה (המצורפות בנספח 1), ערך ראש העיר ישיבה בלשכתו על מנת לדון בליקויים שנמצאו ולקדם את ההליך למניעת הישנותם. (פרוטוקול הישיבה מצורף בנספח 2), ולאחריהן קוימו ישיבות עבודה (פרוטוקולי הישיבות מצורפים בנספחים 3 ו-4 בהתאמה), ונבחרה מנהלת פרויקטים חיצונית לכתוב נוהל מיוחד בנושא, כשהליך כתיבת הנוהל טרם הסתיים בשנת ביקורת זו.

**ב. ממצאים ומסקנות****להלן ריכוז הממצאים כפי שדווחו ע"י רואה החשבון החיצון:**

1. מערכות המידע שנעשה בהם שימוש באגף ההנדסה ובמחלקת הגבייה המהווים חלק אינטגרלי מהליך מתן האישור הם שונים ואין התממשקות בניהם. עיקר הביצוע בהנדסה נעשה בתוכנת בר טכנולוגיות, וגם בתוכנת אקסל במזכירות הרישוי למעקב ביצוע, וביומן-מחברת במחלקת הפיקוח, המידע המופק שם אינו מתממשק לתוכנת האוטומציה, וגם לא לרשימת מעקב באקסל למתן האישורים.
2. מספר זיהוי הנכס הפיזי הנקבע בגביה הינו זיהוי פרטני עפ"י הנכס עצמו ואינו חופף את מספר הזיהוי הנקבע בהנדסה שהינו כוללני (תיק בנין לפי גוש וחלקה), כך שבנין רב קומות מוגדרת בגביה כל דירה בנפרד בעוד שבהנדסה נכללים כל הדירות בתיק בניין אחד.
3. המידע על חיובי אגרות וההיטלים בתיקי הבניין הסרוקים אינו מסופח ומשוך לפי הדירות עצמן, ונדרש בדיקת שיוך בתיק בארכיון המסמכים הגורמת לבזבוז זמן ויצירת טעויות ולחוסר תיאום עם מערכת הגביה. כמו כן נמצא שיוך שגוי של מסמכים סרוקים בתיקי בניין.
4. נמצא חוסר בסריקת מסמכים כגון: הערכות שמאי.
5. חיובי היטלי השבחה נרשמים ללא הדגש ושיוך הערכת שמאי שעל פיהם הם נעשו.
6. חיובי אגרות והיטלים נעשים ללא שיוך לבקשה לאישור, ולא שיוך להסכמים עם קבלנים בבניה חדשה.
7. בקשה למתן אישור שהוזנה (במערכת אקסל בגביה) מוזנת מחדש במחלקת הרישוי בהנדסה עם קבלתה.
8. במהלך הביקורת היו קשיים במציאת מסמכים בתיקי הבניין שבהם בוצעו פעולות רבות.
9. קודם הליך ההתממשקות של מערכת בר טכנולוגיות עם האוטומציה בגביה בנושא גביית האגרות וההיטלים נמצא מקרה בו סכום הקבלה בפועל לא תאם את הרשום בבר טכנולוגיות. (פערי מדד). פערים בין סכומי החיוב לתקבול נמצאו בבנייה חדשה ונבעו מתשלום דמי פיקדון.

10. נמצאו מקרים (לא מהותיים) שבהם היה פער במ"ר בחישובים שנעשו לבין נסח הטאבו ואו הרישום בחישובי הארנונה, עיקר העניין מעיגול סכומים.
11. במערכת תוכנה של בר טכנולוגיות ישנם מודלים שאינם מנוצלים - כגון: מודול הגביה ושמאות. כמו כן אין מנצלים את תועלות התוכנה היכולה לייצא דוחות לאקסל, וכן קליטת קבצים מתוכנות אחרות.
12. המערכת בהנדסה אינה שומרת על חיובים שנעשו להם תיקונים, ובכך נשמט הליך של תיעוד הביצוע, וכשלאוטומציה לא נמסר מידע על חיובים אלו.
13. בדיקת פקחי ההנדסה לצורך חישובי השטח אינה חתומה ע"י מנהל רישוי ופיקוח, ולא תמיד מצורף תיעוד של צילום החריגות.
14. טופס הבקשה לטאבו אינו מציין את תני החלקות.
15. מערכת התוכנה- בר טכנולוגיות אינה מכילה ולמעשה לא נבנתה לשם ביצוע בקרות, היא אינה פועלת כמשק סגור, כך שבכל עת ניתן ליצור חיובים, לשנות תעריפים, ללא יכולת שליטה של מי שרוצה לפעול במזיד ולפגוע במערכת, בסטטוס "הפקה" יש חיובים לא תקנים או עומדים ללא שינוי סטטוס (נמצא בבניינים משותפים), אין התראה על אי ביצוע (כגון אי יצירת חיובי היטלי תיעול), אין פיצול תשלום משותף בדירות לכל דירה בנפרד, ולא מוגדרות הרשאות של שימוש בתוכנה.
16. לעיתים ישנה סתירה בבעלי החיוב, שכן ברירת המחדל באוטומציה בגבייה הינו הבעל או המשלם, מה שלא תמיד תואם את השם בעל החיוב, כך שחיובים המתממשקים אוטומטית בין בר טכנולוגיות לאוטומציה (ומאושרים בסבב חתימות) נדחים, נעשה צורך בהזנה מחודשת שהיא עצמה אינה מבוקרת.
17. בביקורת נמצאו טעויות של שמאי הוועדה.
18. נגבו סכומי פיקדון הנמוכים מהנוהל הקובע גביה של 20%, וכן חיובי פיקדונות מופקים לעיתים באופן ידני ולעיתים באופן ממוחשב.
19. השמטות וחסרים בבקשות לטאבו הגורמות לגביה כפולה/אי גביית היטלים.
20. פעולות הגבייה בנושא ההיטלים ואגרות אינם חשופים בפני מנהל הרישוי. וקורה שבדיקת הגביה אינה מעמיקה ומתבטאת באי ציון בטופס הבקשה תשלומים שבוצעו, גורמת בהנדסה להנפקת חיובים כפולים, או לאי הנפקת חיובים עקב טעות בזיהוי המגרש.
21. בכדי לקבל מידע על תשלומי ההיטלים באוטומציה יש צורך בסקירת הנתונים מידי שנה, מה שגורם לקושי בבדיקה של פקדי הגביה ומנהל הרישוי בבואו לבדוק אצלם נתוני תשלומים היסטוריים.
22. יש חוסר בבקרה פרסונלית של חישובי ההיטלים.
23. חוסר בנוהל ביצוע חוצה ארגון של מתן אישורים לטאבו.
24. אין להוציא מכלל חשבון עריכת סקר סיכונים בנושא חיוב ההיטלים.

**סיכום ממצאים - חוסר סינרגיה ביצוע הליך מתן אישורים לטאבו, הן בגלל 2 אגפים המטפלים בנושא ושונים באופיים, והן בשוני בקידודים שיצרו התואמים עבור מטלותיהם, כשהפערים גדלו וצמחו ככול שהשימוש בידע הטכנולוגי הלך והתרחב ואי יצירת ממשק ובקרה כדי להתגבר על מכשולים אלו, יצרו מצב שבם היו מקרים לא חיובו ונגבו היטלים, או שחיובו ביתר.**

**ההמלצות שמסר**

1. שינוי אופי שמירת הארכיב האלקטרוני, וסידורו מחדש ע"י קידוד ייחודי למסמכים,
2. שיוך חשבונות חיוב לבקשות,
3. ציון בחיובים המונפקים: מקור הנתונים ומועדם, ציון בקרה שבוצעה ומועדה, שיוך לדירות.
4. שיוך הערכות שמאי לחיובי היטלי השבחה,
5. מנגנון בקרה לחיובי שטחים עקב אי התאמה מלאה ברישומי השטחים. (טאבו, פיקוח, ארנונה).
6. לא לעגל נתוני שטח בחיובים.
7. רישום הצמדה בבר טכנולוגיות בחיובים ששולמו, לצורך רישום זהה עם האוטומציה.
8. בקרה מערכתית כפולה הנדסה-גביה וההיפך.
9. בדיקות חיובי היטלים ע"י הגזבר שיסתייע בחשב שיעבוד תחת כפיפותו.
10. שיפור מיכון התהליך וניהולו בבר טכנולוגיות.
11. סמכויות למשתמשים ע"פ הרשאה מתאימה.
12. ניהול מערכת תואמת שתביא בחשבון מספר נכסים/דירות לבעלים יחידים.
13. פיתוח וביצוע בקרות ע"י בר טכנולוגיות, כולל שימוש באקסל לצרכי בקרה, ובחינת שימוש במודלים נוספים של בר טכנולוגיות.
14. קליטת נתונים ממודדים בבר טכנולוגיות.
15. רארגון מחלקתי כולל תוספת תקן כ"א במידת צורך.
16. הקפדה על מילוי מלוא הפרטים בבקשות לטאבו.
17. בחינה והשלמת מסמכים סרוקים.
18. אי השמדת חיובים זיכויים שנפסלו, ואי מתן אפשרות להשמדתם/גריסתם.
19. החתמת מנהל הפיקוח על חישובי שטח שאותם בודקים המפקחים, הקפדה על תיעוד מצולם במקרה של חריגות, ושכלול טופסי דיווחי הפיקוח על שטחים כולל חריגים כך שיכללו תאריך בדיקה וזיהוי פיזי של הנכס.
20. יש צורך בהתראה על חיובים שלא הסתיימו או עומדים ללא הפקה מעבר לזמן מקובל.
21. בבניה חדשה הקפדה על גביית 20% דמי פיקדון והפקתם באופן ממוחשב.
22. מסד נוהל ועריכת סקר סיכונים.

**ביקורת בעבר ע"י מבקר העירייה**

בשנים עברו נערכו מספר בקרות ובדיקות בעניין הליכי הטיפול בחובות אגרות והיטלים, נוכח ביקורת מקיפה זו, ונוכח הפתרון המתגבש לרארגון באמצעות כתיבת נוהל מקיף ויישומו, מצאתי לנכון להעלות את הממצאים וההמלצות מהעבר בנושא, בכדי שיהיה בהם משקל בכתיבת הנוהל (נספח 5), ולרכז את הממצאים להלן:

**ריכוז המלצות מביקורות קודמות**

1. מסירת עותק מבקשה לאישור פי סי 324 לפקודת העיריות למבקש.
2. עדכון נוסח הבקשה באשר למועד מסירתה (עד 14 יום). חריגה מהמועד תחויב בדיווח למבקש, ולפנים הארגון: לראש העיר, מנכ"ל, גזבר ומהנדס עם הסבר לעיכוב, וצפי למועד סיום.
3. יצירת קשר עם המבקש במידה ולא הגיע לקחתה בתום המועד שנקבע.

4. טיפול מזכירות למסירת האישורים. (הפרדה מהגורם המטפל).
5. דיווח לגבייה על שומות בנייה חדשות לצורך היערכות לגביית ארנונה.
6. סנכרון תוכנת היטלים עם האוטומציה.
7. שמירת חיובים שבוטלו.
8. ביצוע בקרת חיובי היטלים ע"י: תקן עובד חדש/חברה חיצונית.
9. בקרות ממוחשבות אוטומציה+ תכנת "טל דור" של בר טכנולוגיות.
10. הגדרת תקופת מעבר בעת שינוי תעריפי חיוב.
11. ריכוז עפ"י נכסים כל ההיטלים ששולמו בעבר.
12. מניעת תשלום פיקדונות כפולים, היטלים ואגרות כפולים ע"י יצירת קובץ מאגר תשלומים מבוקר מפורט מדויק וסגור בתוכנת טל דור ושימנע ויחסוך זמן חיפוש באוטומציה ובמסמכים, וכן ביצוע חיובים כפולים ומניעת תהליך רישוי שגוי. במאגר יסומנו מקרים חריגים, שבם ניתנו פטורים למרות חוב אגרות, מקרים שטרם הוגשו בקשות ולא שולמו אגרות, מקרים שבם נדרשו אגרת כפולות ועוד.
13. תשלום דמי פיקדון בבניה חדשה ובתוספות, מועד תשלום אגרות, החזרת מחצית אגרות, חידוש היתר, פטור מאגרה עפ"י תוספת שלישית לתקנות התכנון והבניה (בקשה להיתר, תנאיו ואגרות), התש"ל-1970, (תקנה 19). ו-(תקנה 21), קבלת ערבויות לתוספות בניה (ושחרורן).
14. שילוב הליך "רישוי זמין" בנוהל.
15. ביטול חיוב חלקי בהיטלים.
15. טעויות חישוביות יתוקנו ולא יישמדו.
16. גמישות בנוהל- נוכח כוונת המדינה לאחד היטלי כביש, מדרכה, תיעול (ותוספת הנגשה).
17. מתן הודעה אישית למבקשי ההיתרים/זכויות, בדבר פיקדונות, אגרות והיטלים.
18. מניעת התיישנות חוב היטלים.
19. קביעת פרקי זמן מוגבלים לביצוע מטלות בעת מתן רישוי.
20. מתן אפשרות לפיצול היטל השבחה מהיטלים אחרים בעת הגשת בקשה להיתר/זכויות.

### **מקרים שעלו בביקורת**

במהלך הבדיקה התקבלו והיו אירועים שחלקם היו רלוונטיים לבדיקה שבוצעה ונמסרו לביקורת החיצונית וחלקם מובאים להלן, שגם להם השלכה על הליך מתן ההיתרים וביצועו.

1. אובדן בקשה להיתר- התקבלה אצלי פניית עו"ד עקב אובדן אישור בקשה לטאבו, ועיכוב ביצוע מתן האישור עקב כך של למעלה מ-4 חודשים. ואכן פנייתי לגבייה הניעה אותם לפעול בהליך מזורז למתן האישור. ומכאן גם חשיבות יצירת ממשק פעולה אחיד שיחל בגביה בתוכנת בר טכנולוגיות וימנע אובדני מסמכים. אובדן מסמכים נוסף אירע בעת שהוגשה בקשה להקצאת חניית נכה, וכאן קרה הדבר בתקופת מעבר לקראת סיום עבודת פקידת התשתיות שלטענת המבקש קיבלה את הבקשה וכניסתה של מנהלת מחלקת התנועה לתפקידה. (אירוע חריג וחד פעמי- אך טוב כי בעתיד כי הבקשות יסרקו למערכות המידע ותינתן האפשרות להגשתן גם

- באופן מקוון).
2. פנייה למחילת חוב עקב התיישנות- הבקשה לצורך רכישת דירת עמידר סורבה, אך טענת המבקש הייתה כי חלה התיישנות משום שלא בוצעו פעולות אקטיביות לגבייתן כגון: הליכים משפטיים, עיקולים, הוצאה לפועל ועוד, ובהתאם להחלטת היועץ המשפטי לממשלה בשנת 2012 על גביה פסיבית שבה יש לבטל חובות (אי ביצוע פעולות גביה והמתנה עד אשר נזקק החייב לגמול מהרשות), ואף ויתור חוב עפ"י פסקי דין, עם זאת ציין כי משנת 2004 יש הסדר חובות עבר הנפרע בהוראת קבע, ובכך סתר למעשה את טענותיו באשר להתיישנות החובות.
  3. הפחתה משמעותית בסכום החיוב- בדיקה שהתבקשה אצלי מראש העיר, עקב הפחתה משמעותית של כ-80% בסכום החיוב בגין העברת זכויות, עקב פניית המבקש, התברר כי בבקשה שהתקבלה ממחלקת הגביה לא צוין שהיטל התיעול על מרכיב המבנה שולם וגם במסמכים לא נמצא שמית את המבקש (שם המשלם בגבייה היה על שם האישה). לפיכך, הוא חויב בהיטל תיעול מלא, עם קבלת ההבהרה תוקן החיוב למרכיב הקרקע בלבד.
  4. תוספת חיוב בגין מרכיב הקרקע- מכירת דירה עליה נדרשו הפרשי היטלי תיעול בגין שטח יחסי של הדירה ברכוש המשותף. מדובר למעשה בתוספת חיוב של שטח הקרקע עפ"י החלטת המועצה שהתקבלה לאחר רכישת הנכס על ידם, והבהרה בהתאם נמסרה ממנהל הגביה.
  5. כפילות בחיוב היטל תיעול- בוצע חיוב כפול בהיטל תיעול על דירה בעת רכישת הנכס ב-2006, ובעת העברת זכויות ללא תמורה ב-2015 הוכן תחשיב הכולל את שטח המבנה שגם הוא שולם. מקרה נוסף שאירע השנה והגיע לידי הייתה הגשת בקשה להסדרת זכויות ב-08/16 אשר הוכן לגביה חיובי היטלים, למרות שאלו שולמו בשנת 2014 עת בוצע הסכם מכר, פניית עו"ד מייצג שלא ידע על הבקשה שבועיים לאחר מכן ב-09/16, הביאה לידי בדיקה בגבייה ואז התחוור כי הוכנו חיובים כפולים. עוד מקרה הועלה ע"י רו"ח החיצוני בשנת 2012 שראה במסמך סרוק מכתב ממבקש שהתריע על חיוב שגוי בהיטלי תיעול עקב הכללת מרכיב הבניה שחויב כבר ב-2006.
  6. אי חיוב בהיטלי תיעול-
    - א. היטלי פיתוח באזור תעשייה- גביה מתת חלקה אחת בלבד לפני מספר שנים, וכעת לא נגבה מהחלקה השנייה, עקב אי זיהוי מדויק של הנכס, ניתן אישור שלא טופל ע"י המבקש, מסר בקשה חוזרת ואז התחוור שהטיפול שזיהוי הנכס קודם היה שגוי, שכן הסתמך על מספר בית לא נכון.
    - ב. היטל תיעול והשבחה על נכס פרטי- המקרה עלה לאחר הגשת תביעה על סגירת מרפסת לבית שנרכש ב-2012, התברר כי בעת הרכישה לא הועבר הבית ע"ש



- הקונה, וכעת עם הגשת תכניות להסדרת הזכויות התבקש שוב אישור העברה בטאבו, אלא שכאן התחוויר שהאישור הקודם ניתן לאחר חיוב היטל תיעול בגין שטח המגרש, והחסיר חיוב היטל תיעול על השטח הבנוי וכן חיוב בהיטל השבחה, נוכח זאת הונפק למוכר חשבון בהתאם, אך הלה הגיע אלי והתלונן על חיוב כבר פרע למעשה את כל חובות 2 החלקות. הבדיקה העלתה שלמתלונן היו 2 חלקות במגרש, חלקה אחת שנרשמה בהסכם המכירה ובתסריט כחלקה 2 נמכרה ב-2006 ע"י כונס נכסים והוגדרה כחלקה המצויה בצד צפון מערב דרום, ואילו החלקה השנייה הנותרת נמכרה כאמור בשנת 2012 והוגדרה כחלקה המצויה בצד צפון מזרח דרום, וכאן החל בלבול בהגדרת תת החלקות, אישור לטאבו יצא ב-2007 נרשם על תת חלקה 2 תוקן ידני ל-1, וסומנה בהתאם בנכס הפיזי באוטומציה (כך שתשלומי ההיטלים הושתתו על תת חלקה 1, בעוד שבפועל שולמו על תת חלקה 2), טעות זו המשיכה בדרישת חוב שיצאה לאחרונה ממנהל הגביה למוכר שבו ציין כי נמכרה כעת תת חלקה 2, אך הוא הודה כי הייתה טעות והחוב מתת חלקה 1 שנמכרה לאחרונה, בחוזה המכר משנת 2012 הוגדרה תת החלקה כ-1, אם כך זיהוי הפיזי של תת החלקה בגביה נעשה בטעות בעוד שהחוזים ציינו נכון את תתי החלקות. כשנבחנו החובות בעת העברה האחרונה בטאבו, בחנו את החובות של תת חלקה 1 ששם נרשם כי שולמו חובות תיעול והשבחה, על כן נעשה חיוב על מרכיב הקרקע בלבד בחישוב היטל התיעול בעוד שלהשבחה לא נעשה תיקון, ומכאן דרישת מנהל הגביה מהמוכר בגין מרכיב הבינוי על חוב התיעול וההשבחה שלתת חלקה 1 בעינה עומדת.
- ג. היטל תיעול על בעלת דירות- בעלת 2 דירות בבניין לא חויבה היטל תיעול על שטח דירה שנייה שמכרה שנה לאחר מכירת הדירה הראשונה עקב אי הקפדה על ציון תת חלקה בבקשת העברה, מה שגרם לכך שהגביה ציינה כי על שטח הדירה שולם היטל תיעול, (חיוב שטח הקרקע בלבד עפ"י החלטת מועצה משנה זו והילך -2012), המקרה התגלה עת ביקש קונה הדירה למכרה ולקבל אישור לטאבו, אז חיוב על היטל תיעול בגין שטח המבנה.
7. חוסר במידע ובביצוע- בתיק בניין שבו ביקשו הדיירים לבנות גזוזטראות היה חסר לדיירת טופס תשלום היטלים ואגרות, באותו מעמד הופק חיוב שנשאר פתוח. לא בוצע בקרה על עריכת הבקשה וביצוע התשלום, ובהנדסה הייתה הסתמכות על רישום התשלום בגביה שלא היה נכון.
8. בחיוב בטעות שנשלח למבקש צוין בדפי ריכוז מעקב בקשות בגביה, החיוב השגוי לא נמצא בתכנת "טל דור" מאחר ונגרס והוכן חיוב חדש. לחיוב של היטל השבחה לא נמצא תיעוד סרוק של הערכת שמאי, ושל הקבלה של התשלום.
9. בדיקת שטחי חיוב בגין היטל תיעול- לא הצביעה על סטיות מהותיות אל מול

השטחים הרשומים בטאבו ובהיתרים.

עם זאת טופס הפיקוח לקביעת שטחי חיוב (הנקרא טופס נלווה), לא רשום בו באופן מובנה ונדרש: מספר תיק בניין, מספר בקשה, תאריך חישוב, גוש חלקה ותת חלקה, על כן רצוי לערוך אותו מחדש, למספרו, ולתעדו כחלק מנספחי החיובים. במסמך זה יש טור לפירוט חריגות בנייה, אך למעשה אין טופס בעל מבנה אחיד בשימוש המציין את מועדי בדיקה, תוצאותיהן וליווי תמונות, וטופס מובנה עם מספר רץ שיציין את תאריך הבדיקה ושטחים חריגים שהתגלו, אשר אותם יש להוסיף לחישוב ההיטלים, (וללא קשר אם תתבצע הריסה של השטחים המובנים, וזאת עקב זיקת הנאה שכבר קיימת), בכל מקרה נמצא כי לא קיימת אחידות בביצוע, לעיתים מוסיפים תמונות, לעיתים נכתב מזכר, ולעיתים חסר תיעוד.

10. בדיקת הערכות שמאי- העירייה פועלת לקבלת הערכות שמאי משמאי מעריך שעמו העירייה קשורה מזה שנים רבות, מבדיקת השומות שערך עלו הממצאים הבאים שנמסרו לו לבדיקה, ומענה צפוי להימסר בפגישה מתוכננת עמו, ושיומצאו בדוח הביקורת ל-2017:

א. בבתים דו משפחתיים אין השמאי רושם תתי החלקות, ולא נרשם הזיהוי הפיזי הניתן להם בגביה, אלא הוא מתאר את מיקומם עפ"י כתובת וכיוון. עניין זה הביא לניסיון התחמקות של חייב שהיה בעל 2 יחידות מחוב היטל השבחה בטענה לפירעון החוב בעת מכירת יחידתו הראשונה. (מספר הגוש החלקה והתת חלקה אלה המספרים שבגינם ניתן לקבל זיהוי מדויק של נכס מסוים. הגוש מראה את כל מתחם בנינים מסוים (מה שאומר שייתכן מאד כי מספר בנינים יהיו קשורים עם אותו מספר גוש). החלקה מראה את אותו בנין ספציפי אותו מחפשים (עפ"י המספר ברחוב עצמו). והתת חלקה מראה את מספר הדירה (לא בהכרח), בעת ביצוע רישום נכס (מגרש) בפנקס הבתים המשותפים, בהגשת המסמכים בלשכת המפקחת לרישום כבית משותף ניתנים מספרי התת חלקות עפ"י תכניות בנין. מה שאומר שבעת הרישום המספרים ניתנים עפ"י קומות או לחילופין על עפ"י צדדי הבניין. ועל כן לא בהכרח מי שגר בדירה מס' 4 יהיה רשום כנתת חלקה 4).

ב. בהערכת השבחה לבית דו משפחתי נמצא כי השמאי רשם ששטח המבנה הינו 160 מטר בעוד שבפועל הוא עומד על למעלה מ-300 מטר, נדרש הסבר מהשמאי נוכח זאת שגם ציין כי ביקר במקום השמאות ובסביבתו. עניין נוסף שנבדק הינו הסיבה לאי חיוב בהשבחה בעוד שהבית הדו משפחתי השני שנמכר שנה וחצי לאחר מכן כן חויב, והובן כי מדובר בסעיף 6.1 לתכנית נס/9/1 שבו ההיטל יוטל ויגבה רק לאחר החלטת ועדה מקומית לתכנון ובניה לאישור בקשה להיתר.

- ג. נמצא מקרה שבו תוקנה השבחה בעט לצד ההשבחה הקיימת ללא נימוק וסימוכין, וכאשר התיקון שימש להנפקת חיוב. גם לכך התבקש התייחסות השמאי.
- ד. נמצא מקרה שבו לאחר קבלת שומה מכרעת הוכנה שומה נוספת ע"י השמאי, שבו הושמט חיוב המחסן שהופיע בשומע המכרעת, השמאי נדרש להתייחסות לנושא וגם לאי ניכוי שטח מרתף בשומה הראשונה שערך, שכן פרט זה היה ברשותו בעת ביצוע הערכה, כמו גם לטעות אריתמטית בחישוב גודל מרתף לצורך הערכת השומה.
- ה. נדרשה התייחסות השמאי להערכות שומה בעת העברת זכויות ללא תמורה שעל פניו נראות מיותרות.
11. שם המשלם בגביה נעשה בד"כ ע"ש הבעל ללא קשר לשם הרשום בטאבו, לעומת זאת ברישוי מונפקים החיובים לפי נתוני הטאבו, וקורה שאין הלימה, ואז חיובים שנשלחים לקליטה בגביה, אינם יכולים להיקלט, ובמצב זה נדרשת הגביה לערוך את החיובים באוטומציה לפי משלם, מדבר בפרצת הגנה חמורה, ועולה הצורך שלא לאפשרה.
12. נמצאו מקרים שבו ניתנו זיכויים לנישומים עקב תיקון בחישובים ע"י חיובים במינוס, (לדוגמא-זיכוי דיירים שבנו גזוזטראות בגין היטל השפחה עקב פטור עד שטח של 140 מטר), במקרי זיכוי ראוי שיירשם כי מדובר בתעודות זיכוי לחיוב מזוהה ולא דרישה (במינוס).
13. לעיתים נמצאו מסמכי סריקה לא רלוונטיים לתיק, (לדוגמא בתיק 3850 חלקה 124 נמצא שומת הערכה של תיק 3641/81), והדבר אינו נובע טעויות בסריקה, אלא לפני כן, עקב טעויות בסיווג מסמכים לתיק.

### **השלכות כתוצאה מביקורת ההיטלים:**

1. מנהל הרישוי מבצע בקרות תשלום קודם הנפקת החיובים, על מנת למנוע טעויות.
2. הרשאה לחתימה על בקרת מסמכים שניתנה למנהל מחלקת הפיקוח בוטלה.
3. בקרה קפדנית של מנהל הרישוי על רישום תת חלקה בטופס הבקשה לאישורי טאבו וכן של שמות הקונים והמבקשים.
4. כתיבת נוהל ע"י מנהלת פרויקט.
5. כניסת תוכנת "טל דור" של בר טכנולוגיות למערכת הגביה, בכדי ליצור מבנה אחיד לביצוע.

### ג. המלצות

נוכח איגום תוצאות הביקורת ורארגון המתוכנן שבו צפוי מיזוג רב מערכתי בכל הנוגע לטיפול במתן אישורים עפ"י ס' 324 לפקודת העיריות (העברת מקרקעין), המלצות הביקורת קשורים לנוהל המתוכנן, להתארגנות ביחידות הנוגעות בדבר (גזברות, הנדסה, לשכת ראש העיר), ולמערכות המידע.

#### המלצות לכתיבת הנוהל - מומלץ שהנוהל יכיל:

1. יחידת בקרה/בקר- תרשים הזרימה יכלול טור של יחידת בקרה שתפקח באופן שוטף על התהליך, ועל חישוביו, תבקר הערכות שומה, תבקר תשלומים ששולמו בעבר תיצור ותארוג שיוך תשלומים לרמה של תתי חלקות כולל דירות, תשייך ותארוג שיוך של תשלומים חלקיים של היטלים, תבקר הסכמים עם קבלנים.
2. פיננסים- על הנוהל להכיל: חישוב פיקדון וגבייתו בבניה חדשה, קבלת ערבויות ושחרורן, בקשות לפטור מאגרות. שינוי חיובי תעריפים כולל מדיניות התייחסות לחיובים שטרם נפרעו, החזרת אגרות, אי מחיקת חיובים מבוטלים, בתעודות זיכוי יירשמו כזיכוי ולא כדרישה, קיזוז פיקדונות ששולמו בחיובים שהונפקו לאחר מכן וציון הסכום לתשלום, הזרמת חיובים (לא מבוטלים) ישירות לאוטומציה, חסימת תשלומים בחלוף זמן שנקבע לתשלום.
3. תשלומים חלקיים של היטלים- בנוהל לציין כי יש מקרים של תשלומים חלקיים.
4. קשר עם המבקש- מסירת עותק מבקשה למבקש, סריקת הבקשה נושאת חתימתו במערכת, בתום טיפול אופן יצירת קשר לקבלת האישור, (מתן אופציה להכנת בקשה מקוונת ומסירה אלקטרונית), פעולות במקרה של אי מסירה/קבלה של האישור. הפרדת הגורם המטפל בבקשה מהגורם המוסר.
5. דיווח למחלקת הגביה (בכל מקרה) על תום הליך בניה חדשה ושחרור ערבויות.
6. אישורים מתאגיד המים.
7. שילוב הליך רישוי זמין, וקביעת תחנות בדיקה שיכללו גם את תשתיות, נכסים, ותכנון.
8. קביעת זמני ביצוע להכנת בקשות- בכלל ולכל שלב בתהליך.
9. הנפקת חיובים למטרת מידע בלבד (כגון הכנה לתמ"א/גזוזטראות).
10. טופס חדש בפיקוח לבדיקת בקשות לקבלת אישורי טאבו, שיהיה ממוספר ושם ירשם בנוסף לטופס הקיים זיהוי הנכס (גוש/חלקה/ תת חלקה, כתובת, מס' זיהוי בגבייה), מספר תיק בניין, מספר בקשה, תאריך חישוב ותאריך העברה לרישוי, ותמונות כעדות.
11. שפה אחידה לזיהוי פיזי של נכס לכלל המשתמשים שרק עליו תהיה הסתמכות, ושיכיל בתוכו גם את תתי החלקות, ושיהיה ישים גם להערכות שמאי, חיובי היטלים, מתן אישורים, ברישומים ותקבולים, בשרטוטים ובשיוכי מסמכים.

בקשות לטאבו ללא זיהוי ספציפי של הנכס ייחסמו.

12. ריכוז היטלי השבחה בידי אגף הנכסים (שבו תינתן רגישות להעברות ללא תמורה).
13. התייחסות לפטור בחישובי השבחה (עד 140 מ"ר בבנייה או בהרחבה, בתנאי של אי מימוש במשך 4 שנים ואין דייר בשכירות).

### המלצות לגורמים האנושיים ביחידות:

#### **גבייה-**

1. הכשרת עובדי הגבייה בתוכנת "טל דור".
2. רישום מלא של פרטי הבקשות, ובקרתן ע"י עובדת אחראית וזאת עד למיסוד מערך בקרה ממוחשב לבקשות, (כולל בחינת ובדיקת תקבולים ורישום תתי חלקות).
3. לימוד מערך תוכנת "טל דור" של בר טכנולוגיות, ויישומה בבקשות לטאבו, לאחר יצירת קוד זיהוי משותף לנכסים הכולל זיהוי עפ"י תתי חלקות ומספר פיזי הקיים בגבייה.
4. דחיית תושבים שבאים לשלם חיובים בחלוף המועד לתשלום.
5. ידע בכל רגע נתון את שלבי התהליך.

#### **הנדסה-**

1. העסקת בקר באופן שוטף, לחלופין חברה חיצונית לפיקוח מלא על מלוא שלבי ביצוע ההליך, כולל: חישובים, תשלומים, מעקב אחר חובות היטלים, בחינת סטיות בחיובי שטחים, עדכון בהתאם כולל שטחי חיוב בארנונה ובקרת שלמות.
2. בחינה מדוקדקת של תקבולי היטלים בדירות בבניינים ושיוכם פר דירה- גם אלו ששולמו למספר דירות יחדיו, מיון דירות עפ"י תתי חלקות בצירוף מספר פיזי קיים בגבייה, סיווג תתי חלקות לבתים המצויים במגרשים משותפים.
3. סריקת כל המסמכים הנלווים לבקשות מיונם ושיוכם לבניינים ומגרשים עד לרזולוציה של תתי חלקות. לסעיפים 2 ו-3 מומלץ להקצות עובד מההנדסה ועובד מהגבייה לביצוע משותף.
4. יצירת טופס חדש ממוספר לחיובי שטחים ובדיקה לפני מתן אישור לטאבו ושיכלול בנוסף לקיים תאריך הכנה, תאריך העברה, זיהוי פיזי של הנכס (גוש/חלקה/תת חלקה ומספר זיהוי בגבייה). הטופס יוכן ויוחתם ע"י מנהל הפיקוח בכל מקרה, גם במקרים שאין צורך בבדיקה פיזית בשטח, ובכל מקרה של יציאה לשטח יצורף תיעוד בתמונות.
5. שימוש במודול אקסל ליצירת בקרות, ובחינת שימוש במודלים נוספים של התכנה.
6. אי השמדת חיובים מבוטלים, ותיוקם סרוקים בתיקים, אי שימוש בשנית במספר חשבון שבוטל. (ביטול חיובים נובע גם מהריסת מבנים לא חוקיים).
7. בבנייה חדשה- הכנת כל חיובי הפיקדונות באופן ממוחשב, בחיובים יירשם דמי

הפיקדון ששולמו ויתרת הסכום לתשלום.

8. הערכות לביצוע נוהל, ולאחריו ביצוע סקר סיכונים.

9. בסה"כ שליפה מהירה של נתונים, וידע בכל רגע נתון של שלבי התהליך.

### המלצות למערכות המידע:

#### **1. מערכת טל דור של חברת בר טכנולוגיות**

א. יצירת מערכות בקרה ממוחשבות לחסימה ומניעת טעויות, כפילויות, קביעת מגבלות זמני טיפול, ועוד. הבקרות יסומנו ויהיו לא מחיקות, ותוך מתן אפשרות לבקרות אנושיות.

ב. פתיחה לשימוש של תתי חלקות לרישום ואיתור (במגרשים מחולקים, בבנייני דירות) ויצירת זיהוי אחיד עם האוטומציה ע"י מספר זיהוי הנכס הפיזי. (ככול שתתקשה בר טכנולוגיות ביצירת זיהוי האחיד, מומלץ להשתמש במספר הזיהוי הפיזי בגביה.

ג. סריקת המידע הסרוק ושיוכו עד לרמה של תתי חלקות.

ד. השלמת מסמכים בתיקים סרוקים. (הערכות שמאי, קבלות ועוד).

ה. התרעות- לאחר קליטת המידע והשיוך, יצירת התרעות וחסימות על:

1. אי תשלום/תשלום חלקי של היטלים, לאחר הכנת הבקשות, ומניעת התיישנות.

2. חיוב חלקי/אי חיוב כלל של היטלים,

3. אי משלוח שמאי מעריך בעת העברת זכויות ללא תמורה,

4. גמר הכנת הבקשה (עד 14 יום),

5. אי השלמה/מסירה של האישורים,

6. אי השלמת פעולות בהליך הבקשות, לאחר קביעת זמני ביצוע.

7. קביעה וגביית פיקדון בבנייה חדשה במקרה של אי התאמה לשיעור של (20%).

8. אי גביית דמי פיקדון, בבניה חדשה/תוספת בניה.

9. אי אפשרות רישום טופסי בקשה לטאבו בעת הכנתם נוכח פרטים חסרים.

10. אי השלמת הנפקת חיובים בעת הכנתם נוכח פרטים חסרים של מקורות

הערכות שמאי, מספר בקשה, שם העורך, חתימת העורך, חתימת מבקש ועוד),

11. כפילות בהכנת חיובים/בקשות,

12. כפילות בתשלום היטלים ואגרות (לאחר מיסוד המאגר),

13. חיובים חריגים ובלתי סבירים תוך כדי ביצוע, וכן הפחתת חיובים.

14. פטורים מחיוב, ופטורים שניתנו למרות חוב אגרות,

15. אי קבלה/שחרור ערבויות,

16. אי החזרת מחצית מהאגרות,

17. חידוש טיפול בבקשות.

18. אופציה להכנת חיובים ותעריפים חדשים (ישנה כוונה לאחד היטלי כביש

מדרכה ותיעול).

19. אי תשלום מרכיב קרקע/בנוי או שניהם בהיטלי תיעול.
20. בעת עריכת חיובים על תתי חלקות שטרם בוצע להם חיובים.
  - ו. קישור למקורות מידע בעת עריכת חיובים,
  - ז. קישור אחיד לפי מספר בקשה.
  - ח. ביטול חיובים- מניעת האפשרות לביטול חיובים במערכת, כל החיובים ירשמו ב- "טל דור" במספר עוקב שאינו מחיק, יצינו מועד הכנה לא מחיק ולא ניתן לשינוי, בסייפה יירשם מכין החיוב שיחתום עליה (חתימה דיגיטלית), חיוב מתוקן יישא אותו מספר ויציין באופן אוטומטי לא מחיק, כי מדובר במהדורה עוקבת, החשבון במהדורה העוקבת יסרק למערכת ותצוין בו סיבת הביטול.
  - ט. בקשות לאישורי טאבו- יהיו בלתי מחיקות ושיוכו לתיקים, לא ניתן לבטלן, אלא יצירת סדרת בקשות לתיק ספציפי.
  - י. כל כניסה למערכת תתועד ותישמר.
  - יא. שינוי תעריפים יינתן בידי הגורם המוסמך בלבד, מועד השינוי יתועד במערכת.
  - יב. חסימת אפשרות למחיקת מידע.
  - יג. יצירת שם משלם אחיד (כולל ת.ז.) עם הגבייה.
  - יד. ציון שם מבצע לכלל הפעילויות המתאפשרות (חיובים, בקשות, עדכונים ועוד).
  - טו. חסימת מי שאינם מורשים.
  - טז. מסירת עותק מבקשות לאישורים למבקשים, סריקת חתימתם על טופס הבקשה לתוך המערכת.
  - יח. אופציות מקוונות- של הגשת בקשה, ושל מסירתה בגמר טיפול.
  - יט. תיעוד מסירת הבקשות בגמר הכנתם (מועד וחתימת המבקש, שם המוסר).
  - כ. פיצול דרך קבע של חיוב היטלי השבחה מהיטלים אחרים.
  - כא. בעת עריכת בקשות/חיובים שליפת כל הנכסים בעיר עפ"י שם המבקש ובת זוגו ותשלומי ההיטל והאגרות בגינם.
  - כב. קציבת מועד לחיובים פתוחים, ונעילתם בחלוף זמן.
  - כג. מתן פירוט בחיובים לגבי נסיבות הנפקתם (מידע/היתר), ייחוס לתיעוד רלוונטי (בקשות לאישורי טאבו, הערכות שמאי- לגבי שומות השבחה), רישום תת חלקה (ואם לא קיים יצוין בכל זאת) ומספר זיהוי פיזי בגבייה.
  - כד. שטחי חיוב

## 2. אוטומציה

- א. קבלת קבצי משלמים לכלל ההיטלים ולכל השנים בדוח אקסל, והזרמת המידע למערכת "טל דור".

## נספח 1 – מצגת ביקורת היטלים רו"ח עזר-חממי



**ביקורת פנימית בנושא חיוב בגין היטלי פיתוח  
והשבחה בעיריית נס ציונה  
2016**

משרד רו"ח עזר חממי

**ביקורת פנימית בנושא תהליכי החיוב בגין  
היטלי פיתוח והשבחה בעיריית נס ציונה**

נתבקשנו על ידי עיריית נס ציונה לערוך מצגת ובה הסבר לתהליך חיוב ההיטלים. במצגת זאת השתדלנו להקיף את ההערות שנרשמו במהלך בדיקתנו וכן הערות שנמצאו אגב לבדיקה שנערכה בגין חיוב בהיטלים.

נשמח לשמוע את הערותיכם

**רקע חוקתי**

- סעיף 10 (א) לתוספת השלישית לחוק התכנון והבנייה קובע כי לא תירשם בפנקסי המקרקעין פעולה שהיא בבחינת מימוש זכויות במקרקעין, אלא לאחר שהוצגה בפני הרשם תעודה התומה בידי יושב ראש הועדה המקומית או מי שהסמיכו אותו לכך, המעידה כי שולמו כל הסכומים המגיעים אותה שעה כהיטל החל על המקרקעין על פי תוספת זאת.
- סעיף 324 לפקודת העיריות קובע – העברת מקרקעין טעונה בקבלת אישור על תשלום חובות לעירייה.
- לא תרשם בפנקסי המקרקעין כל העברה של נכס, אלא אם הוצגה לפני הרשם, או לפני עוזר הרשם, תעודה התומה בידי ראש העירייה, המעידה על כך שכל החובות המגיעים לעירייה מאת בעל הנכס ביחס לאותו נכס עד ליום מתן התעודה והנובעים מהוראות הפקודה מדין אחר – סולקו במלואם או שאין חובות כאלה.



### רקע חוקתי - המשך

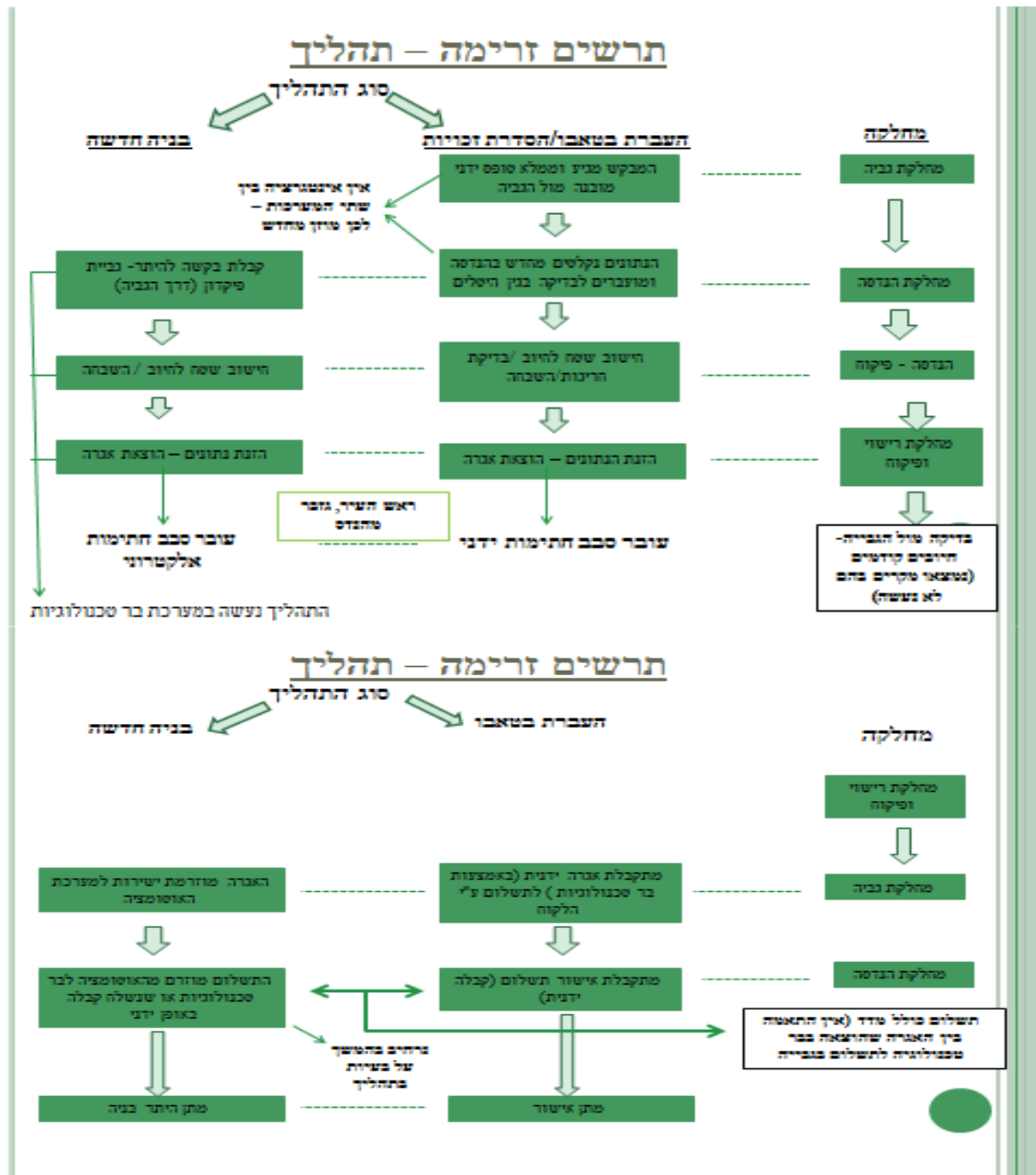
- סעיף 3 (א) היטל תיעול יחושב לפי שטח הקרקע בנכס בצירוף שטחו או נפחו של בנין שבו, לפי העניין, כאמור להלן בסעיפי 4 ו-5 והוא ישולם לפי שיעורם של תעריפי ההיטל שבתוקף. בתיקון שבוצע לחוק עזר בעיר בשנת תשע"א – החל משנת 2012 – כל בקשה, תחייב העירייה את בעלי הנכסים לשלם היטל תיעול גם בגין שטח הקרקע בנוסף לשטח הנכס, לפני כן העירייה חייבה רק בגין היטל תיעול שטח הנכס.

### היטל תיעול

- חוק עזר היטל לנס ציונה (תיעול), התשס"ב 2001 - מגדיר עבודות תיעול – סעיף (1) "התקנת תעלה או צינור לתיעול וניקוז בתחום העירייה..."
- סעיף (2) (א) – היטל תיעול נועד לכיסוי הוצאות העירייה בשל ביצוע עבודות תיעול בתחומה, והסכום המוטל על החייב אינו מחושב בהתאם לעלות עבודות התיעול המשמשת את הנכס החייב (להלן – היטל או היטל תיעול).
- סעיף 15 - קובע כי ההיטל יגבה בתוספת הצמדה למדד בהתאם לחוק עזר נס ציונה (הצמדה למדד), התשמ"ה 1984.
- החל משנת 2012 - מחושב ההיטל על פי שטח הנכס ושטח הקרקע, לפני כן (2006) חושב היטל זה רק בגין שטח הנכס.

### אופן גביית ההיטלים בנס ציונה

- רק בעת **הגעתו של בעל הנכס** לעירייה לצורך העברת בעלות בטאבו/ הסדרת זכויות וכו', נערך חשבון לבעל הנכס בגין היטלים בהם חייב ע"פ חוק/תקנות עזר
- פרטי הנכס מועברים למחלקת ההנדסה שם מחושב גובה ההיטלי הפיתוח בהם הוא חב
- סכום זה מוצמד בהתאם לתקנות עד למועד ביצוע התשלום, ההצמדה מעת הוצאת האגרה ועד לתשלום בפועל מתבצע בפועל ע"י מחלקת הגבייה (תשלום בגין היטל השבחה)



## מערכות מידע בתהליך



## בעיות בתהליך

חוסר התממשקות בתהליך בין מערכת האוטומציה למערכת "בר" טכנולוגיה".

לאחר קבלת התיק במחלקת הרישוי ממחלקת הגבייה – מוזנים הנתונים מחדש במערכת בר טכנולוגיה ובעצם מתבצע הליך של קבלה והזנת הנתונים מחדש. מערכת בר טכנולוגיה אינה יודעת לזהות מספר זיהוי הנכס הפיזי ממערכת הגבייה.

## מערכת בר טכנולוגיה

- בקשה שמתקבלת מהגבייה, מוזנת מחדש למערכת בר טכנולוגיות- אין אינטגרציה בין המערכות בנושא זה.
- לנכס נשוא הפעולה מתקבל שיוך במערכת "בר טכנולוגיות". אמצעי לזיהוי במסמכים שמועברים מהגבייה ונסח טאבו הינו מספר גוש ומספר חלקה.
- לנכס ניתן מספר "תיק בניין" שניתן במקום או שהתקבל בעבר לנכס מכיוון שכבר בוצעה בו פעולה (נכס רב דירות לדוג').
- תיק בניין כאמור יכול להכיל נכס רב קומות או מפוצל ועל כן ניתן לראות בדרך כלל את הפעולות המבוצעות בנכס כגון: העברות בטאבו שבוצעו, חריגות בנייה, אגרות ששולמו בתיק וכו'.

## הערות כללית של הביקורת לעניין הזנת הנתונים ב"בר טכנולגיות"

- במערכת נוצרת בעיה בגין אי ירידה מספקת לרזולוציות מתאימות:
- לדוג' נכס בעל מספר רב של דירות או שני נכסים בחלקה אחת לא מקבלים ביטוי מספק במערכת – נוצרו בעיות שעליהן נרחיב בממצאים בהמשך.
- הצגת אגרות לתשלום, הביקורת נתקלה במספר מקרים בהם בוצעה בקשה למתן היתר ע"י מספר רב של דיירים והאגרה הוזנה פר בניין. האגרה הוצאה עם סכום ופירוט ההיטלים ללא אפשרות לדעת מי שותף בתשלום אלא לאחר בדיקה בארכיון המסמכים הממוחשב (כאמור בניין דירות – ארוך ומסורבל) או הידני, דבר שנרצה למנוע ולהסוך.
- הדבר יוצר בעיה לאחר מכן בחוסר תיאום בגבייה / הנדסה ויכול לגרום לחיובים שגויים

## המלצות מיידיות של הביקורת לעניין הזנת הנתונים בבר טכנולגיות

- במהלך הבדיקה נתקלנו בקשיים בחיפוש מסמכים כגון : טופס בקשה להעברת נכס/ החלטת שמאי/ טופס חריגת בנייה וכו'. בעיקר בתיק בניין בו בוצעו מספר רב של פעולות.
- ההמלצה המיידית של הביקורת : לשנות את אופן שמירה (אירכוב אלקטרוני) של המסמכים במערכת באופן מיידני. שכן זה הדבר שמייחד את המערכת האלקטרונית מקלסר עב כרס – היכולת לאתר מידע בשניות.

## פירוט ההמלצות

- לכל מסמך יינתן בעת שמירתו שם אינפורמטיבי שייחד אותו ויסביר לאיזה נכס שייך בתהליך.
- מסמכי חישובים שנסרקו למערכת "ללא אבא". מומלץ לשוידך את החישוב לבקשה שהוצאה. יש לערוך תהליך מסודר הכולל מקור נתונים, תאריך, תאריך הבדיקה, מבקר הבדיקה, מספר אגרה משוייכת וכו'.
- הערכת שמאי בגין היטלי השבחה שנסרקו. לכל נכס יכולים להיות במהלך השנים מספר שומות/ערעורים וכו'.
- הביקורת מצאה מקרים בהם הוצאו חשבון אגרות הכולל היטלי השבחה ולא מצאה את השומה סרוקה. הביקורת ממליצה רישום גם על האגרה עצמה את מס' השומה לפיה נגבה הסכום.

## חישוב האגרה באמצעות "בר טכנולוגיות"

במערכת מבוצע חישוב האגרה :

- למערכת הוזנו היטלי הבסיס ואגרות שעודכנו ומודדו בהתאם לחוקי העזר ובהם למבצע החיוב לא אמורה להיות נגיעה.
- מבצע החיוב מדפיס בעותק קשיח את האגרה להתימות בעלי התפקידים.
- לאחר תשלום במערכת הגבייה ואישור קבלה שמביא מבקש הבקשה, מעדכן את המערכת בשורת האגרה כי שולם בפועל. נרשם במערכת מספר קבלה וסכום לתשלום.
- הביקורת מציינת כי נמצא מקרה בו מספר הסכום ששולם ע"פ הקבלה לא תאם למה שנרשם בשורת התשלום במערכת.

### הערות הביקורת לעניין חישוב ההיטלים

הביקורת מציינת כי בנושא חישוב מ"ר נמצאו מספר מקרים בהם נרשמו מספרים שלא תואמים את אופן החישוב (ע"פ פיקוח חלק יחסי לפי נסח טאבו או חישובי ארנונה).

לדעת הביקורת הפערים אינם מהותיים, אך יש לצור מנגנון בקרה מסודר בנושא.

הביקורת מציינת כי אין לעגל סכומים ויש לרשום בחישוב סכום כפי שנרשם בחישוב – עד שתי נקודות עשרוניות למספר.

לכל קבלה שהושג מדד במערכת הגבייה והוזר לרישום, יש לצרף מסמך המעיד כי הסכום מודד. כמו כן, יש לברר האם ניתן לאחר מכן לעדכן את המדד שהושג באגרה בבר טכנולוגיה.

השיקול לצורכי מעקב ובקרה:

סכום אגרה בבר טכנולוגיה = סכום גבייה באוטומציה.

## הבדיקה

נתבקשנו לדגום 50 תיקים משנת 2015, כמו כן לתת התייחסות מיוחדת לתלונות של תושבים שהגיעו לידי מבקר העירייה על מנת לקבל הבנה של התהליך הגבייה של היטלי הפיתוח ואופן החיוב שמתבצע ע"י העירייה. התבססנו על טבלת מעקב אקס ל שמתנהלת בגבייה.

לצורך כל ישיבה עם בעלי התפקידים הנוגעים לתהליך:

מר שולם גלזר – מנהל רישוי ופיקוח

אילה לוי – אחראית נושא גביית היטלים מטעם מחלקת הגבייה

מר שמואל אלקלעי – מחלקת פיקוח

במהלך הבדיקה עם נציג הטמעה והדרכה של חברת המחשוב "בר טכנולוגיה", קיבלה סקירה על המערכת ואופן השימוש בה ע"י מחלקת הנדסה והיכולות הנוספות כגון: מודל הגבייה, הערכת שמאות וכו'.

נציין כי ישנם מודלים שאינם מנוצלים ע"י העירייה בבר טכנולוגיות: לדוגמא, שימוש במודול הגבייה המובנה בתוכנה.

## בעיות שנוצרו בעת חישוב היטל תיעול

הגורמים המעורבים בתהליך נדרשים לדעת האם שולם בעבר היטל תיעול בגין שטח הנכס/שטח קרקע.

### מ'ר' צ' מספר תיק 2113, גוש 3641 חלקה 214

מדובר בתושב העיר שהחזיק בשני נכסים, להלן השתלשלות האירועים:

1. בתאריך 28/11/2006 - העביר את הנכס הראשון שבבעלותו ע"פ הסכם המכר מחובר **בתת חלקה 2**, מתן לראות כי הסכום שנקבע באגרה בהיטל מספר 999 הכולל היטל השבחה הינו 38,778 ש"ח. על טופס הכנה לתעודה לא נרשם מספר תת חלקה.
2. בתאריך 19/12/2006 - נמצא מסמך שחתם ע"י עו"ד בא כוחו של הלקוח בו מצויין כי הגיע לסיכום עם העירייה בגין שומה מוסכמת לעניין היטל השבחה בגין **תת חלקה 2**, המסמך איננו חתום על ידי מי מעורמי העירייה / שמאי אלא רק על ידי בא כוחו של הלקוח. על השומה לא מצוין תת חלקה או התייחסות לאיזה נכס השומה מתייחסת.
3. בתאריך 7/1/2007 - שולם בגבייה בגין **תת חלקה 2**, מס' קבלה 87535, כולל תשלום בגין היטל השבחה. באגרה אין התייחסות לנכס / על מהות השבחה שעליה משולם התשלום הסופי לא תואם את האגרה עקב הצמדה של היטל השבחה.
4. בתאריך 20/2/2007 - יוצא אישור החתום ע"י ראש העיר לרשם המקרקעין לפי סעיף 324 לפקודת העיריות בו כן מצוין גוש חלקה ותת חלקה. בטופס נרשם תת חלקה 1 בכתב יד כשניתן לראות כי תוקן ושונה מהספרה 2.
5. בתאריך 16/7/2012 - מתבצע עסקת מכר על הנכס **בתת חלקה 1** ע"פ הסכם המכר. בתאריך המצוין יוצאת אגרה היטל מספר 2948 - החיוב הינו רק בעבור היטל תיעול לשטח הקרקע ללא התייחסות לשטח הבניין ולהיטל השבחה. טופס הכנת לתעודות לרשם המקרקעין מצוין מספר החלקה 1-1, ומצוין כי ישנו היטל השבחה / חריגות בניה וכי היטל תיעול בגין מבנה שולם בקבלה 87535.

### מ'ר' צ' מספר תיק 2113, גוש 3641 חלקה 214

6. בתאריך 26/7/2012 התקבל אישור החתום ע"י ראש העיר לרשם המקרקעין לפי סעיף 324 לפקודת העיריות ובו מצוין כי ניתן אישור להעברה **לתת חלקה מס' 1**.
7. בתאריך 17/11/2013 - התקבל בבניה טופס הכנת תעודה לרשם המקרקעין להסדרת זכויות בין המבקשים בנכס **בתת חלקה 2** (אותם מבקשים שחתמו על הסכם המכר בתת חלקה 2). בטופס לרשם לא מצוין מספר תת חלקה ונרשם שהיטלים שולמו.
8. במהלך שנת 2016 יוצא מכתב החתום בשם גובר העירייה למר' צ' טוען כי לאזון יש חוב בגין היטל השבחה שלא שולם בגין הנכס - **תת חלקה 2**. ככל הנראה מהשתלשלות האירועים והמסמכים שנבדקו מוזכר בכלל בחוב על **תת חלקה 1**.
9. כמו כן, במהלך שנת 2016 יצאה חשבון בגין היטל תיעול נכס **לתת חלקה 1 למר' צ'**. ככל הנראה הזמנה ישנה משנת 2012 שיצאה שגויה "נדרסה" במערכת ותוקנה.

## הבעיות בתהליך

- לאורך התהליך מנהל מדור רישוי ופיקוח אינו התום על בדיקת הנתונים אלא הפקה שביצע את החישובים
- תהליך הוצה מספר מחלקות (גביה, גזברות, הנדסה) ולא שמים לב לטעויות שמתגלגלות על פני השנים
- לא ניתן להשלים עם חוסר בקרות בסיסיות של המערכת בר טכנולוגיות – דריסת אגרה לתשלום איננה מקובלת
- נושא שכבר ניתן לו דגש הוא נושא רישום תת חלקות – במידת האפשר שינוי טופס הבקשה. אין להוציא הזמנות ללא בדיקה תת חלקה

הגב' כ' מספר תיק בניין – 2179 מספר דרישה  
2013177 מספר גוש 3636, חלקה 332 תת חלקה 1

ע"פ מערכת "בר טכנולוגיה" הגברת כ. חויבה פעמיים בגין היטל תיעול –  
מבנה, 2006 ו-2015:

### השתלשלות האירועים :

- בתאריך 15/2/2006 בוצעה עסקת מכר מהגב' א' לגב' כ', בגין עסקה זאת שולם היטל תיעול (נכס בלבד – מס' ההיטל 775) סכום של 6,948 ₪.
- בתאריך 21/4/2013 בוצעה העברה של הדירה ללא תמורה לאחותה – מכרמלה מאירה לעופרה משה.
- למרות שמדובר בהעברה ללא תמורה נשלח שמאי – שהוציא שומה אך זאת לבסוף לא חוייבה שכן מדובר בהעברה ללא תמורה.
- בתאריך 14/07/2015 הגיע טופס הכנת תעודה לרשם הקרקעות ובטופס העברה ללא תמורה (לא נרשם תת חלקה) להסדרת זכויות. ע"פ חיוב שיצא כבר טכנולוגיה חוייבה כ' פעם נוספת על היטל תיעול בגין הנכס (בנוסף חוייבה על היטל בגין שטח קרקע כנדרש).

הגב' כ' מספר תיק בניין – 2179 מספר דרישה 2013177,  
המשך

- ע"פ קבלה מס' שאורכבה במסמכי המערכת שולם בתאריך 30/7/2015 ההיטלים. על האגרה שהופקה במערכת נרשם כי הקבלה שולמה ב-3/8/2015 – לא נרשם מס' קבלה.



### הערות נוספות על מערכת בר טכנולוגיה

- הביקורת מציינת כי התוכנה כמעט ואינה מכילה בקורות להבנתה בתהליכים ומדובר בחולשה מהותית מבחינת הביקורת הפנימית והיכולת להתבסס עליה:
- כל אחד יכול לערוך הזמנות ולערוך אותם גם לאחר הזנתם וגם לאחר התשלום. ניתן להתקשר למוקד של התוכנה ולבקש לשנות תעריף ללא שום בקרה.
  - המערכת מכילה אלפי הזמנות בסטאטוס "הפקה" - הזמנות שאינם תקינות או שבחרו לא לשלם ונשארות עומדות במערכת ללא שינוי סטאטוס.
  - בנוסף, הזמנות לא תקינות "נדרסו". הדבר לא מאפשר מעקב ביקורת אחרי התהליך.

### הערות על התהליך בגבייה ומערכת האוטומציה

תהליך בנייה חדשה. לאחר שליחת האגרה ומעבר סבב התימות אלקטרוני מוזרמים הנתונים לתשלום במערכת האוטומציה. ראשית הביקורת מציינת כי זהו התהליך המועדף על ידיה באופציות, אך התהליך דה – פקטו כפי שפועל כיום והוצג בפנינו אינו תקין וקיים בתהליך חולשה מהותית

במידה ומבקש ההיתר לא מופיע במערכת הגבייה (כי המערכת לוקחת את ברירת המחדל – הבעל או המשלם באופן קבוע) תיווצר בעיה לגבייה .

הגבייה תדפיס את האגרה ותזין אותו ידנית מחדש לתשלום כאמור סבב החתימות לא יערך מחדש.

מהתרשמות הביקורת לא נערך שום בקרה בהנדסה בין אם נשלחת אגרה חתומה ידנית או מוזרם ישולם במחשב.

### פתרונות לטווח קצר

- ביקורת כפולה – ההנדסה תנהל ביקורת על הגבייה והגבייה על ההנדסה
- מתן תפקיד מרכזי לגזבר העירייה בנושא מעקב ואישור אגרות/ ניתן לשלב בתחילת התהליך השב מלווה שייתן מענה מהיר בטווח הקצר לבדיקות בגין היטלי תיעול וכפילויות
- סידור ארכיון ממוחשב בהתאם להערות שניתנו על ידינו



### פתרונות לטווח הבינוני – רחוק

- בדיקה מול בר טכנולוגיה - מיכון תהליך וניהולו כמו ההתנהלות בתהליך בניה חדשה
  - מתן סמכויות למשתמשים ע"פ הרשאה מתאימה
  - בדיקת ניהול המערכת ברזולוציה מתאימות במקרה של מספר נכסים / מספר בניינים
  - בדיקה לגבי בקרות מתאימות למערכת
  - בדיקת יכולת המערכת לקלוט את הסכום והמדד שחושב במועד התשלום
- בדיקת הוספת תקן כוח אדם, השוואה מול ערים אחרות המתנהלות בסדר גודל עבודה מסוג זה

### נושאים להעמקה – לדעת הביקורת

- טעויות אריתמטיות שהתגלו בעבודתו של שמאי הועדה (שמאי חיצוני) ואי בדיקת הנתונים עליהם מתבססים בעלי התפקידים.
- סכום שנלקח כפיקדון ע"י העירייה איננו תואם לנוהל שעומד על כ- 20%, נבדקו מספר מקרים שבהם עולה כי נלקח על פניו נלקח סכום מופחת.
- בדיקת צד הגבייה בתהליך באופן מדגמי
- בניית חדשה והסכמים עם קבלנים – בדיקה מדגמית לנאותות התהליך

ברצוננו לציין את העזרה שקבלנו מהמחלקות  
השונות בעיריית נס ציונה

כמו כן, להודות למבקר הפנים על התרומה  
לדוח/מצגת  
תודה רבה על ההקשבה

משרד רו"ח עזר חממי

## נספח 2 – קבלת ביקורת רו"ח עזר חממי - היטלים

### פרוטוקול ישיבה אצל ראש העיר - מיום 05/10/16, ביקורת משרד רו"ח חממי - חיוב בגין היטלי פיתוח והשבחה.

**משתתפים:** ראש העיר - מר יוסי שבו, מנכ"ל - מר עמיקם נגר לוי, יועמ"ש - עו"ד שולמית מנדלמן כהן, גזבר - רו"ח ערן לבב, מהנדס העיר - בועז גמליאל, מנהל אגף נכסים - דרור מרגלית, מנהל מחלקת רישוי - מר שולם גלזר, מנהל מחלקת גביה - אילן קדוש, עזר, חממי, ושות', רואי חשבון: רו"ח יוסי חממי, רו"ח עזר יצחק, יעקב לינדנפלד, גיא לויתן. מבקר העירייה - רו"ח שלמה אליהו.

בתחילה הוצגה מצגת עם תוצאות הבדיקה שכללה: מידע כללי של:

- הוראות והנחיות מחייבות,
  - תרשימי הליך ביצוע עם הפרדה לבניה חדשה והעברה בטאבו/העברת זכויות,
  - ליקויים שנמצאו,
  - המלצות לביצוע.
- הבדיקה כללה מדגם של 50 תיקים, ובדיקת חריגים שנמצאו בעירייה ונמסרו לבדיקה.

הניהול ההנדסי נעזר במערכת הממוחשבת של "בר טכנולוגיות" הכוללת סריקות מידע רב ונתונים (סריקות מפות ומסמכים, חישובים, פרמטרים, ביקורות במבנים, שמאות, תקבולים, חיובים, ועוד).

בסיס הניהול נעשה עפ"י קידוד מספרי של:

- תיקי בניין, (כולל: זיהוי עפ"י גוש חלקה, ומחזיקי מגרשים),
- בקשות, (קידוד פעילות הכולל: היתר, עבודה מצומצמת, העברה בטאבו, תיאום הנדסי והקצאת מקרקעין),
- תיקי פיקוח (סיווג לפי: תיקי עבירה, תלונות, מבנה מסוכן ובקשה לרישוי עסק),
- תכניות בניין עיר (עפ"י סוגי תכנית: מתאר, משותפות, חלוקות, תסריטים ושינויים, ומידע עפ"י ישויות תכנוניות).
- ישיבות רשות רישוי במהלך השנים עפ"י מספר עוקב,
- דיונים,
- פרויקטים,
- נכסי גביה.

בנוסף מאפשרת תוכנת "בר טכנולוגיות ניהול תזכורות, חישוב דרישות תשלום, ניהול OUTLOOK, תיקי תביעה, סיכומים למשרד הפנים, מעקבי ביצוע: היתר/בקשות, בנוסף לתוכנה ממשק עם GIS, ועם ממשק הכספים (כאמור לעיל).

לצורך הכנת אישורים לטאבו/העברת זכויות עפ"י סעיף 324 לפקודת העיריות, חל שיתוף עם מחלקת הגבייה ששם מתחיל ונרשם ההליך בדוח EXCEL, ועובר שם אימות ובדיקת תשלומי עבר, מוכן טופס בקשה ידני המועבר לטיפול ההנדסה, ששם במידת הצורך יש בדיקת פיקוח (מנוהל שם מעקב ידני באמצעות יומן עם מספרים עוקבים), כאשר מקרים חריגים של בניה לא חוקית מועברים לטיפול

התובעת העירונית, לאחר בדיקת/אישור הפיקוח מתבצעים במידת הצורך חיובים של היטלים ואגרות, ולאחר ביצוע התשלום שנבדק ע"י הגבייה מוצא אישור כאמור, במקרים של בניה חדשה, ממולא טופס בקשה כשעל המבקש לשלם 20% דמי פיקדון, ובתום ביצוע החישובים והתשלום מונפק היתר ונמסר ע"י מחלקת הרישוי (וכאן מנוהל מעקב מסירת היתרים ב-EXCEL).

לשם ביצוע הבדיקה, הועמדו הנתונים הבאים לביקורת:

- תוכנת בר טכנולוגיות על שלל רבדי המידע הסרוק והמחושב המצוי בתוכה,
- דוחות ביקורת קודמים של מבקר העירייה,
- ההוראות החוק (כולל: חוקי עזר),
- נהלי הנדסה וגבייה,
- תיקים פיזיים עפ"י בקשה,
- רשימות טיפול בגבייה של שנת 2015 למעקב מתן אישורים לטאבו,
- מידע על רישומי גבייה מתוך תכנת האוטומציה.

### הודגש כי מדובר בטיוטה וכי יש צורך בבדיקות ומידע נוספים.

#### ממצאים:

#### 1. ליקויים בממשקי הפעילות בין הנדסה לגבייה-

1.1 קליטת הבקשות לטאבו/העברת זכויות כמו גם רישום ההליך עד לסיומו נעשית ידנית בשליטת הגבייה, בלא מתן מידע שוטף ועדכני להנדסה לגבי לביצוע ההליך, בלא ציון והדגש לתתי חלקות (שיצרו חיובים כפולים או השמיטו אותם, וכאשר אי סיווג ואו שינוי סיווגים הביא להטעיה בבדיקת ביצוע תשלום ולאי הפקת חיוב), בלא בדיקת זהות חיובי המגרשים הרשומים בהנדסה, ובלא הקפדה על חתימה בטופסי הבקשה.

1.2 אין קישורית לצורך קליטת נתונים בין תוכנת ההנדסה "בר טכנולוגיות" שבה נערכים החישובים לבין תוכנת EXCEL, ששם נרשם ההליך למעקב.

1.3 החיובים המונפקים בהנדסה הם תלוי מצב בביצוע (שאז החיוב הינו ממשי), על כן לא מתועדים באוטומציה כל החיובים שהונפקו ב-"בר טכנולוגיות", שכן באוטומציה לא נקלטים חיובים על תנאי, רישומי החיובים באוטומציה נעשים ידנית, וכבר קרה רישומים כפולים לחיובים ששולמו.

1.4 פעולות הגבייה בנושא ההיטלים ואגרות אינם חשופים בפני מנהל הרישוי. וקורה שבדיקת הגבייה אינה מעמיקה המתבטאת באי ציון בטופס הבקשה תשלומים שבוצעו וגורמת בהנדסה להנפקת חיובים כפולים.

1.5 באוטומציה אין תיעוד לחיובים שהוטלו ובוטלו ב-"בר טכנולוגיות".

1.6 בסיס הנתונים באוטומציה הינו מס' משלם, ומס' זיהוי פיזי, הבסיס המשותף בתוכנת "בר טכנולוגיות" הוא תיק בנין ואין התאמה בין התוכנות, בנוסף באוטומציה יש גם תעדוף לרשום את הגבר במס' משלם, (על כן במידת הצורך נרשם חיוב חדש בגבייה במקום הממוחשב שהוצא בבר טכנולוגיות עפ"י מס' משלם התואם לגבייה).

1.7 מס' הזיהוי הפיזי בגבייה, המזהה באופן פרטני את הנכס, אינו נמצא בשימוש "בבר טכנולוגיות", כך שרמת הבקרה של זיהוי החיובים והתשלומים היא חלקית ולא מושלמת.

1.8 אין תמיד זהות בין סכום החיוב המוצא בבר טכנולוגיות לזה הנגבה באוטומציה, והתגלה פער ברישום התקבולים הנובע מדמי הפיקדון.

1.9 מאז דוח הביקורת לשנת 2010 שערך מבקר העירייה הוא המליץ כמעט מידי שנה על סנכרון מידע בין האוטומציה לבין בר טכנולוגיות, אך מה שבוצע בפועל הוא סנכרון חלקי של תקבולי אגרות והיטלים.

2. היעדר בקרה פרסונלית, והטלת בקרה על מי שאינו מוסמך- עריכת חישובי ההיטלים מבוצעת ללא גורם המבקר ובודק אותם באופן פרטני (בדיקת נחיצות, שלמות, תעריפים, שטחים, כמויות וחישובים), בדיקות העבר ע"י גזבר ומהנדס העיר היו בדיקות סבירות לא מספקות משום שלא יכלו לחשוף את שלל הליקויים שהתגלו: (מידע לא מדויק בנושא התשלום, סיווג לקוי של מגרשים, טעויות שיוך למי שבבעלותו מספר מגרשים, טעויות והשמטות בהיטלי תיעול על מגרשים, קושי בסיווג וקבלת מידע לגבי דירות בבניינים קיימים, סטיות במידות חישובי קרקע/נכסים ועוד).

בדיקת תשלומים לא התבצעה ע"י גורם חשבונאי, הבקיא בתחום התשלומים, אלא ע"י מפקח הנדסי ומנהל שאינם בקיאים וערים למסוכנות הקיימת בבדיקה זו. (בדיקה היסטורית עפ"י רישומים, שינויים במס' משלם, שינוי במספור כתובת- חל בעת עריכת תכנית מתאר חדשה).

3. ליקויים בתכנת בר טכנולוגיות- המערכת הממוחשבת של בר טכנולוגיות נבנתה לצורך רישום תיקי נכסים, ניהול פעילות הנדסית, וניהול תיקי תביעות, אך פוספס בה כל ההליך החשבונאי הנועד למניעת תקלות פספוסים, ופריצות במערך הבקרה, וכך נמצא:

3.1 אין בה התראה על אי ביצוע חיובי תיעול,

3.2 אין ירידה לרזולוציה לדירות לצורך חיוב ספציפי ובדיקת תשלומים, (נחוץ בעיקר בתמ"א 38, עת נבנים ממדים ומרפסות, וככל שנדרש מעקב וביצוע חיובים על שטחי מגרש (מאז החלטת המועצה ב-2012), ועל דירות שלא ביצעו תוספות, אין גם ירידה לרזולוציה למי שבבעלתו יותר ממגרש באותה חלקה.

3.3 אין יכולת בקרה והתראה על ביצוע חיובים כפולים ויותר, (בביקורת נמצא הנפקת חיובים כפולים כתוצא ממידע לקוי וחסר של ביצוע תשלומים),

3.4 אין מערכות בקרה וחתכים בדומה לתוכנות מאושרות הנה"ח, שכר, ועוד, כך שניתן לדעת את היקפי החיוב, את המגרשים שטרם חויבו, וביצוע מיפוי הולם, המצביע על תמונה שלמה,

3.5 אין שימור חיובי אגרות והיטלים שבוטלו, מאפשר ביצוע שינויים לא מבוקרים,

3.6 אין תיעוד ושימור מבצעי ורושמי פעולות,

3.7 בהנדסה לא הוגדרו הרשאות לשימוש בתכנה,

- 3.8 ניתן לערוך שינויים לאחר ביצוע וסגירת פעולות, כולל חיובים,
- 3.9 הרישומים בתוכנת בר טכנולוגיות נרשמים ידני, ואינם נגזרים מתוך נתונים קיימים או מממשקים,
- 3.10 אי מיסוד התכנה עפ"י ערכים, מקשה על חיפוש נתונים ואיתור מידע,
- 3.11 חישובי היטלי השבחה אינם מפורטים בכל הקשור לציון תבע, כמו כן לא מצוין מועד הערכת השמאי, האמור לשקף את האחרונה והמתוקנת.
- 3.12 בעת ביצוע חיובים לצורך מתן היתר בבנייה, מונפק חיוב הפיקדון הראשוני ידני ולא ממוחשב בבר טכנולוגיות, בעת ביצוע החיוב הסופי בבר טכנולוגיות אין קיזוז של דמי הפיקדון,
- 3.13 עפ"י הנוהל דמי הפיקדון הם 20% מאגרת הבניה המשוערת, אך נמצא כי נגבה 10% ללא הסבר,
- 3.14 בעת בניה חדשה מונפק חיוב אגרות כולל לקבלנים, בלא מתן פירוט ההקלות עפ"י הסכמים, המפחיתים את החיוב, בעת העברת חלקי זכויות, החיובים הינם חלקים במקום להנפיק חיוב מלא ולקזז את חלק הזכויות שאינו מועבר, חיובים מלאים וקיזוזים אינם מקבלים ביטוי ברישומי מערכות האוטומציה וברישומי "בר טכנולוגיות".
4. חוסר מיצוי פוטנציאל של תוכנת "בר טכנולוגיות" – נמצא כי לא נעשה שימוש במודל שמאות, ובמודל הגבייה. וכן אין הפקת נתונים ומידע לתכנת EXCEL, המאפשר הגברת האופציות של יכולת השימוש בתכנה, כמו גם הזרמת מידע חיצוני לתוך התכנה.
5. ליקויים שהתגלו בעבודת השמאות- בבדיקה מדגמית התגלו טעויות אריתמטיות, כמו כן הונפקה שומה מתקנת לשומה מכרעת ללא זהות בסכום הכספי. בדיון עלה כי העירייה נסמכת על עבודתו המקצועית של השמאי, אינה משנה נתונים שכתב בתוך השומה, ואין יכולת לפקח על עבודתו.
6. היעדר נהלי ביצוע- הן בהנדסה והן בגביה אין נוהל כולל המנחה את תהליך מתון אישורים לטאבו, והיות ומדובר על קשר בין אגפי, אין גם נוהל חוצה ארגון, בדוח הביקורת (מבקר העירייה 2010, פרק יד עמ' 54-65, תואר בפרוטרוט הליך הביצוע וניתנו המלצות ליישום, מידע זה יכול לשמש עוגן להבניית הנוהל, כשיש להביא בחשבון את השיפורים הטכנולוגיים ואת השינויים בתפקודי העובדים בשני האגפים, וכשעולה גם הצורך לשתף את אגף המחשוב). יצוין כי בהנדסה קיים נוהל תהליך הרישוי (QA 1.1, 01/06/11) המטפל במתן היתר כולל תשלומים נדרשים, בנוהל הליך מתן היתר בניה כולל תחילה תשלום פיקדון (20%) כשכאן מעורבת גם מחלקת הגביה, דמי ערבות לקיום תנאי היתר (בעת תוספות בניה/שינויים/תיקונים), בחינת היטל השבחה ע"י שמאי חיצוני והוצאת חיוב במידה וישנה השבחה, וחישובי אגרות והיטלים ותשלומים (כששוב יש מעורבות של מחלקת הגביה), ורק

לאחר התשלומים הנדרשים יונפק היתר בניה, הליך זה של מתן ההיתר אינו מצוי בנוהל חוצה ארגון.

7. עבודת הביקורת זו הינה תולדה של בחינת תלונות לחיוב יתר ואי חיוב בגין היטלים, שבם עלה כי היה גילוי נאות מצד מחלקת הרישוי שהשכילו לגלות את הטעויות בבדיקה מחודשת.

8. סקר סיכונים- בשנת 2014 הועלה הצורך בעריכת סקר סיכונים בעיקר בנושא של הנפקת אגרות והיטלי בניה, ואכן נוצר קשר עם ספקים לבחינת נושא הסיכונים, אך נושא הסקר לא הבשיל הלכה למעשה, מסיבת האפקטיביות והתועלת שכן שעריכת ניהול הסיכונים אינה ביקורת, ניתן להיעזר בה ולהשתמש בה ככלי בקרה חשוב בניהול, אך אינה מועילה בחשיפה פרטנית של ליקויים, כשלשם כך יש צורך בעבודת הביקורת.

9. רישוי מקוון- הינה מערכת "רישוי זמין" הפועלת מ- 4/9/16 והינה מערכת כלל ארצית להגשת היתרי בנייה שפותחה על ידי מנהל התכנון וממשל זמין. המערכת פותחה בהתאם לתיקון 101 לחוק התכנון והבניה, ע"י החלת הליך מקוון ארצי אחיד ושקוף, ניהול מעקב וארכוב מתקדמים, משמשת את ציבור עורכי הבקשות, רשויות הרישוי וגופים נוספים, ומלווה אותם בכל שלבי רישוי הבניה והביצוע, החל מהגשת בקשה לתיק מידע, דרך בקשה להיתר בנייה וקבלתו, ניהול ובקרה על שלבי הביצוע ועד לקבלת תעודת גמר. לביצוע ההליך נבחרה חברת "בר טכנולוגיות".

#### החלטות-

- א. גזבר מהנדס והמנמ"ר יכינו נוהל בפיקוח המבקר, כולל תיאום בין הנדסה לגביה, מועד לביצוע 01/12/16. (ויש להביא בחשבון גם את הליך הרישוי הזמין).
- ב. על מערך ההנדסה לעדכן נהליו נוכח כניסת מערכת "רישוי זמין" לפועל.
- ג. על הביקורת החיצונית להשלים את דוח הביקורת כולל המלצות ולמסרו למבקר העירייה.

### נספח 3- ישיבת קידום נוהל והליכי ביצוע

#### פרוטוקול - מיום 22/11/16 - קידום נוהל והליכי ביצוע- היטלי פיתוח והשבחה.

**משתתפים:** יועמ"ש- עו"ד שולמית מנדלמן כהן, גזבר- ערן לבב, מהנדס העיר- בועז גמליאל, מנהל מחלקת רישוי- מר שולם גלזר, מנהל מחלקת גביה- אילן קדוש, עזר, חממי, ושות', רואי חשבון: רו"ח יוסי חממי, רו"ח עזר יצחק, גיא לויתן. מבקר העירייה- רו"ח שלמה אליהו, על סדר היום: **בועז גמליאל**- אנו יושבים לגבש נוהל ביצוע שיסייע בעבודה השוטפת וימנע ליקויים דוגמת אלו שעלו בדוח הביקורת.

**ערן לבב**- פניתי למספר נבדק ב-6 רשויות (בניהם: ראשון, ת"א, כ"ס), ואין להם נוהל בנושא. מדובר בנוהל שאנו יוצרים דבר חדש, לצורך כך ולאור כך שמדובר בנוהל חוצה ארגון (גבייה הנדסה רה"ע) רצוי ויש להיעזר בגורם חיצוני, עם ניסיון בנהלים מסוג זה, מתבקשת אורכת ביצוע נוכח מורכבות הנושא.

**יוסי חממי**- נוהל קשיח עלול להקשות מבחינת סדר ואחריות ביצוע, הבעיה השורשית- תהליכי עבודה, והטמעתם בקרב העובדים הקשורים לביצוע הנוהל, התוכנה הקיימת בעייתית באשר לאינטגרציה בין מערכת הגביה למערכת ההנדסה.

**ערן לבב**- חושב שסדר העבודה אינו הבעיה, והבעיה היא שמנהל מחלקת רישוי פורש בקרוב, הרבה מתבסס עליו, והוא מחזיק בידע היסטורי רב וחשוב, נוהל לא יפתור זאת, ויהיו חיפושים אחר ידע באשר לחיוב/אי חיוב נישומים.

**בועז גמליאל**- קיימת בעיה בממשק הנדסה – גבייה.

**שולם גלזר**- הידע הקיים מקצר תהליכי בדיקה, כל המידע ההנדסי סרוק, אך בהחלט אם מישהו אחר יבדוק, ייקח יותר זמן, ויש גם צורך בביקורי שטח, והידע מתוך המערכת עוזר.

**יוסי חממי**- האם הייתה הומוגניות בחיוב ההיטלים?

**שולם גלזר**- כפר אהרון לא חויבו בהיטלי פיתוח, אלא חויבו לפי הוצאות (השתתפות בעלים), ולאחר מכן בהיטלים, עכשיו המעגל נסגר, אך יש אזורים ישנים שלא חויבו. דרור מרגלית מנהל הנכסים חסר בישיבה ובמתן מידע בנושא, לעיתים נדרשת בדיקתו.

**יוסי חממי**- לכל אלו שטרם חויבו ניתן היה לעשות חיובים ולא לשלוח.

**שולם גלזר**- במצב זה עלולים לתבוע את העירייה, על עצם ביצוע החיובים.

**ערן לבב**- אפשר לבצע חיוב בכרטיס הנישום שלוח חיוב לאוטומציה ללא הודעה לנישום, יהיה סימון כוכבית, ותפריט שצריך לשנות.

**שולם גלזר**- יש חיובי קרקע שטרם חויבו, דרור מרגלית יודע את אלו שנעשה להם חיוב גובלים.

**ערן לבב**- יש את המידע שצריך לדעת לחפש במערכת. יש ליצור תחנות נוספות של בדיקת העברת זכויות, צריך לעבור את אביתר ביטון צור מנהל אגף מנהל אגף בינוי ופיתוח ומ"מ מהנדס העיר (שכן במחלקת תשתיות יש את רשימת הגובלים, המידע עליהם לא נמצא "בבר טכנולוגיות", אלא באקסל, בגביה יש מידע לפי סכומים, אך צריך את המידע המפורט באקסל) ואת דרור מרגלית. יש לעבור בכל תיקי הבניין ולרשום בהם את נתוני חיובי הגובלים.

**שולם גלזר**- נניח שיערך טופס טיולים ממוחשב, ותהיה תחנה של תשתיות ותחנה של אגף הנכסים שגם שם תעשה בדיקה, ומשם יגיע לפיקוח והרישוי כתחנה אחרונה.

**בועז גמליאל**- יש לבצע תרשים זרימה, כשהתחנה הראשונה בגביה. ושם יש מידע על חיובי העבר.

**אילן קדוש**- נדרש פיתוח האוטומציה לפי נושא היטלים ואגרות.

**בועז גמליאל** - תיעוד תהליך אישורים לטאבו ומתן האישורים נמצא בגביה, המטרה עריכת אישורים לטאבו ממוחשבים. יש פער בבסיס המידע בין גביה להנדסה, בגביה - המידע לפי כתובת הנכס (כולל מס' דירה), בהנדסה לפי תתי חלקות, חסר סנכרון בין המדעים, "בר טכנולוגיות" אמרו שמסובך לסנכרן.

**שולם גלזר** - תוכנת בר טכנולוגיה היא תוכנת רישוי, שלא יועדה לניהול נכסים ולניהול חשבונאי.

**בועז גמליאל** - אך כן ניתן לממשק לאוטומציה.

**שולם גלזר** - רצוי להתחיל ממה שיש, בירושלים עשו נוהל היטל השבחה, דרור מרגלית מטפל רק בטאבות בהשבחה, ולא ב"הקלות".

**בועז גמליאל** - בטאבות כלליות דרור מרגלית לא מתעסק, רק בחדשות, בכל עירייה יש מחלקת השבחה, ופה אצלנו כמה מתעסקים.

**שולם גלזר** - עיריית רחובות?

**יוסי חממי** - ברחובות מנסים לעבוד באופן עצמאי, בכל נושא ונושא, והתהליך יוצר חיכוכים. ראוי לקחת שמאי עובד עירייה, שיעשה את כל השומות.

**בועז גמליאל** - כיום מאבדים הרבה כסף.

**שולם גלזר** - אין לנו הפסדים מהיטלי השבחה, השמאי החיצוני "פן" עובד אתנו 40 שנה, מכיר היטב את נס ציונה, יש לו את כל הטאבות, והיטלי השבחה, ולא נתקלתי בפספוס.

**יוסי חממי** - אני כן הייתי מוסיף שמאי מתוך הרשות.

**שולם גלזר** - אין בעיות בהיטלי השבחה.

**ערן לבב** - יבוא גורם חיצוני יעשה תרשים זרימה, תיאור תפקיד, מתוך זה ייצא נוהל עבודה. דרור מרגלית עוסק בנכסים פרוגרמות, מכין הרבה תרשימים, הדברים מתועדים, החוכמה של ארגון היא לצור נוהל שישמש כאשר יש עובד חדש והוא יכול להיכנס חלק לתפקיד כי המידע נמצא בנהלים כשנכנסים לתפקיד יכנסו בדרך חלקה.

**יוסי חממי** - שולם מהווה מרכז מידע בארגון, הידע אצלו, ואם לא יהיה, יש בעיה.

**שולם גלזר** - יש צורך במחלקה חדשה.

**בועז גמליאל** - כן, תחת דרור מרגלית - בשם מנהל היטל השבחה ונכסים. לפי תלונות מגלים דברים (ברשות אחרת "כוללים" לא חויבו).

**אילן קדוש** - סוגיות בהיטלי השבחה - בהעברה ללא תמורה אב נותן לבן, צריך ללכת אחורה.

**שולם גלזר** - נרשם בלשכת רשום מקרקעין, נניח הסכם מנהל, בודקים דברים לא רשומים, ולכן יש לקבוע נוהל.

**ערן לבב** - חייבים לבצע בדחיפות.

**שלמה אליהו** - האם ביצוע הנוהל ייעשה ע"י גורם בקיא/חברה חיצונית?

**שולם גלזר** - הכול נסרק, הכול קיים.

**בועז גמליאל** - האם ההנמקות גם בתוך המחשב?

**שולם גלזר** - כן. תאריך קובע הוא מימוש, ומכאן יש ריבית והצמדה, אם יבוא עוד שנה ואז גובים ריבית והצמדה.

**בועז גמליאל** - פטור 140 מטר במכירה - תוספת שלישית לחוק תכנון ובניה - סעיף 19(ג)1 - "בעת בניה או הרחבה של דירת מגורים לא ייראו כמימוש זכויות אם המחזיק במקרקעין או קרובו הגיש בקשה להיתר בניה על אותם מקרקעין שישמשו למגוריו או למגורי קרובו ובלבד שהשטח הכולל של דירת המגורים האמורה לאחר בנייתה או הרחבתה אינו עולה על 140 מ"ר; עם כל בניה או הרחבה נוספת



מעל השטח האמור ישולם היטל בשיעור יחסי לגודל הבניה או ההרחבה הנוספת" מטרת הסעיף סוציאלית לסייע לידי מי שבונה בית מגורים או מרחיב דירתו, שיוכל ליהנות מדירה גדולה של עד 140 מ"ר עם פטור מתשלום כלשהו לעירייה בגין היטל השבחה".

ובסעיף 19(ג)2 נרשם: "העברת הבעלות או החזקה בדירה שנבנתה או שהורחבה כאמור בפסקה (1) או שניתן להרחיבה לפי תכנית, לא יראו כמימוש זכויות ולא תחול בגינה חובת תשלום ההיטל, אם המחזיק במקרקעין או קרובו השתמשו בדירה למגוריהם או למגורי בני משפחתם הקרובים מגמר הבניה ועד מכירתה משך זמן שאינו פחות מארבע שנים; לעניין זה, "גמר הבניה" – כמשמעותו בחוק מס רכוש וקרן פיצויים, תשכ"א-1961".

משמע שאין פטור בהוצאת היתר ראשוני ואחרי שנה הולך למכור, גם לא פחות מ-4 שנים, ואז המערכת של בר טכנולוגיות בודקת. מימוש פחות מ-4 שנים מחויב. חשוב גם מי גר בנכס, אם בשכירות- אין פטור, הוגשה בקשה בבניין לבניית מרפסות, הוגשו 20 בקשות לפטור, אך מהם 7 דירות בשכירות, שלא זכאים כי אין שימוש עצמי. ואם אין דיווח – עובד לפי שיטת "המצליח".

**שולם גלזר** - חשוב- ניהול העברת זכויות ומעקב אחר שימוש.

**בועז גמליאל** - נעבור על הליקויים שכתב המבקר, חסר ממשק פעילות, הפתרון- להתחיל לעבוד בגביה עם בר טכנולוגיות, אין קישורית לצורך קליטת נתונים בין "בר טכנולוגיות" שבה נערכים החישובים לבין תוכנת EXCEL, ששם נרשם ההליך מעקב של העברות לטאבו.

**אילן קדוש** - נעשתה פגישה ביני עם מיטל מ"בר טכנולוגיות" והחברה לאוטומציה, עלו בעיות טכניות, צריך לעבוד.

**בועז גמליאל** - האם לשיבה זומן המנמ"ר- בני קשת?

**אילן קדוש** - לא זומן.

**בועז גמליאל** - החיובים המונפקים בהנדסה תלויי מצב ביצוע, (כשיש ביצוע החיוב ממש), על כן לא מתועדים באוטומציה כל החיובים שהונפקו ב-"בר טכנולוגיות". באוטומציה לא נקלטים חיובים על תנאי, רישומי החיובים נעשים ידנית, וכבר קרה רישומים כפולים לחיובים ששולמו.

**שלמה אליהו** - אירע לאחרונה מקרה של הנפקת חיוב כפול שדווקא בגביה עלו עליו. פעולות הגביה בנושא ההיטלים ואגרות אינם חשופים בפני מנהל הרישוי. וקורה שבדיקת הגביה אינה מעמיקה המתבטאת באי ציון בטופס הבקשה תשלומים שבוצעו וגורמת בהנדסה להנפקת חיובים כפולים.

**בועז גמליאל** - באוטומציה אין תיעוד לחיובים שהוטלו ובוטלו ב-"בר טכנולוגיות". האם עדיין גורסים חשבונות שבוטלו?

**שולם גלזר** - אין יותר גריסה, נשמרים כל החשבונות. דוגמא: נניח בקשה להעברת זכויות, הוכן חשבון ולא שולם, בעוד שנה חוזר ומבקש שוב, היה נהוג למחוק חשבון ולעשות חשבון חדש, וניתן מספר חשבון חדש.

**יוסי חממי** - אפשר לערוך חשבון פרופורמה- סימולציה- עד התשלום, ואז להמיר.

**שולם גלזר** - כיום בגביה רשום רק מה ששולם, יכול להיות תשלומים בעבר שאין בקרה בגביה. במקרה של היטל תיעול התשלום לא נקלט בבר טכנולוגיות, היטל תיעול מסורבל, הרבה החלטות שהביאו לשינויים, לא ניתן לחסום נפילות, ונעשה המקסימום, לעיתים עושים בדיקה עם מנהל הפיקוח לפי ניחוש, כך שבוצעה בדיקה ומחייב רק על תוספות.

**בועז גמליאל** - מבקש פרטים. (כמה שולם, מתי שולם).

**ערן לבב** - שולם ולא יודעים על מה.

**שולם גלזר** - אני מחפש בהיסטוריה בחומר הסרוק, עובר בתוך תיק בניין ובודק כמה שולם ועבור מה שולם. וכל מה ששולם מצרף לחשבון. הכול נמצא העניין הוא שצריך לחפש. יש היטל ששולם, אך לא יודעים עבור מה, ולכן עושה בדיקה פרטנית בחומר סרוק ובתיקי בניין.

**בועז גמליאל** - צריך לעבוד על נוהל מפורט עם תרשים זרימה, טופס בקשה ממוחשב. מתחילים לעבוד, אציג ביחד עם ערן למנכ"ל את הצורך בנוהל מקצועי, ונתחיל לעבוד עם "בר טכנולוגיות בגביה".

**ערן לבב** - ראש העיר כשחותם על הבקשות, רוצה לקבל לידי את כל מסמכי התיק.

**שולם גלזר** - לא רואה כרטיס לקוח, הבנות מהגביה לא מצרפות מצב חשבון.

**אילן קדוש** - יש פספוסים. הבנות נכנסות שנה שנה בשביל לבדוק תשלומי היטלים.

**ערן לבב** - שולם בוא נתחיל לעבוד.

**שולם גלזר** - הצגת הסכמי נכסים, ופרוט תשלומי עבר, כשיהיה ממש יקל.

**ערן לבב** - כששולם מפיק חשבון בגביה אוטומציה לא יודעים.

**שולם גלזר** - במקרה בניה לא חוקית, שצריך להרוס, קורה שצריך להתחיל את ההליך מחדש, כולל טופס חדש והנפקת חשבון.

**ערן לבב** - מערכת החיוב באוטומציה כוללת ריבית והצמדה. יש לעדכן חוק עזר גביית אגרות.

**בועז גמליאל** - בר פיתחה תוכנת העברת זכויות- תוכנה בפני עצמה, עובדת במקביל עם התוכנה הקיימת.

#### מטלות:

1. מזכירת ההנדסה תזמן ישיבת קידום נוספת- בין 16/22-18.
2. בועז וערן יבקשו אישור מנכ"ל להעסיק גורם מקצועי להכנת נוהל עבודה חוצה ארגון (ושיביא בחשבון את הערות הביקורת).
3. אילן בעזרת בני המנמ"ר- יתחיל מיידית להשתמש להעברת בטאבו בתוכנת "בר טכנולוגיות, וידווח על ביצוע בישיבה הבאה.
4. שולם יאגד ויכין בכתב, את כל המידע הנחוץ ושאינו זמין במידית להכנת החיובים.
5. שולם ואילן יכינו תרשים זרימה נחוץ, למתן האישור.
6. לישיבה הבאה יש לזמן גם את דרור מרגלית.

## נספח 4 – ישיבת קידום נוהל והליכי ביצוע

### פרוטוקול - מיום 23/01/17 - קידום נוהל והליכי ביצוע - היטלי פיתוח והשבחה.

**משתתפים:** גזבר- ערן לבב, מהנדס העיר- בועז גמליאל, מנהל מחלקת רישוי- שולם גלזר, מנהל מחלקת גביה- אילן קדוש עזר, חממי, ושות', רואי חשבון: רו"ח עזר יצחק, גיא לוי, מנמ"ר- בני קשת, מהנדסת תעשייה וניהול, ייעוץ וניהול פרויקטים - אירית ענבר, מנהלת מדור ניהול ישיבות ותפעול ועדה- יפה יהודאי, מבקר העירייה- רו"ח שלמה אליהו.

**ערן לבב-** עירית ענבר נבחרה לכתוב את נוהל היטלי פיתוח והשבחה, יש חשיבות לבחירת הגורם החיצוני שיערוך את הנוהל שכן הוא מסתכל, שואל שאלות, רואה פגמים, מצייף ומעלה אותם על כתב, לנוהל חשיבות רבה שכן שולם מסיים תפקידו, יש אצלו הרבה מידע וידע, (ויש הבדל בין מידע לידע זה לא אותו דבר, איפה לשאול, מה לשאול) כך שמי שיכנס במקומו יידע איך לעבוד, יש לחבר את "בר טכנולוגיות" להליך, הנוהל החדש יהיה דרך המחשוב, וישרת את מערכת הגביה. (אציין כי בני קשת קיבל אחריות לכלל נהלי העירייה).

**בני קשת-** הפעולות המתבצעות דרך המחשוב ישתנו ויתאימו עצמם לנוהל המתגבש.

**ערן לבב-** אני מביא לדוגמא תושב שהיה לו 2 יחידות דיור באותה חלקה, שילמו היטל השבחה על חלק אחד, ובטעות ובחוסר תשומת לב לא שולם על החלק השני, קיבל אישור, אך לא הספיק לרשום ע"ש הרוכש, ואז הגיע לבקש את האישור בשנית, ושם כבר נבדק שלא שילם היטל השבחה.

**אירית ענבר-** מבקשת שהדיון לא יהיה נקודתי, אלא מינוף למשימת כתיבת הנוהל.

**בועז גמליאל-** נקבעה ישיבה בסוף החודש עם מיטל ואורון מ-"בר טכנולוגיות", המטרה לגבש נוהל לכל מרכיביו, שכל אחד יידע איך לעבוד אתו, יהיה פשוט, ולא יונח בצד כי לא יהיה מובן.

**בני קשת-** תהליך הנוהל לא פשוט, אך ראוי כי יהיה מובנה.

**בועז גמליאל-** הנוהל מתחיל בגביה (ששם נמסרת הבקשה להעברה בטאבו), ויש לפשט את התהליך.

**בני קשת-** להתחלת הנוהל צריך תרשים זרימה.

**בועז גמליאל-** הוכן תרשים זרימה המחכה לאישור, בכתיבת הנוהל יש לעבור בכל התחנות בהנדסה הקשורים להליך: מחלקת תשתיות, מחלקת נכסים, מחלקת רישוי ופיקוח, מחלקת תכנון עיר שכולם חלק מהתהליך.

**יפה יהודאי-** האם תכנת "בר טכנולוגיות" תשרת גם את הגביה?

**בועז גמליאל-** בהחלט, נקבע פיילוט בסוף החודש, שממנו הגבייה תתחיל לעבוד עם התכנה.

**יפה יהודאי-** בגביה משתמשים במספר משלם ואנחנו משתמשים במספר בקשה וזה יכול להקל שישתמשו בתכנה.

**שולם גלזר-** החלטנו להטמיע את התכנה בגביה.

**בני קשת-** תהליך העברה בטאבו והעברת בעלות יתחיל בגביה.

**יפה יהודאי-** יפתור בעיה של בדיקת תשלום היטלי תיעול במקרה של בניית מרפסות בבתיים משותפים.

**בני קשת-** אירית באה לכתוב נוהל, לא לפתור בעיות, המטרה- איך מחשבים, מה בודקים כשמכנינים חישוב של היטלים ואגרות.

**שולם גלזר-** בשביל לערוך את החישובים לא צריך נוהל.

**בני קשת-** לך ברור, לאחרים לא ברור.

**שולם גלזר** - לבדוק תשלומי עבר לוקח זמן רב, צריך עובד שיעבוד רק על אישורי טאבו, ( כי יש מידע הנחוץ ושאינו זמין במידית להכנת החיובים), וכאן אנו מדברים רק על נהלים.

**בני קשת** - אנו מכינים תשתית מתועדת, ואנו נצטרך לדעת איך לעבוד.

**בועז גמליאל** - חשוב שגם הגזבר ואני כשחותמים על אישורי הביצוע נדע על מה חותמים, וכי החומר שנמסר לחתימה הוא בדוק ומבוקר.

**שלמה אליהו** - חשוב לאזכר מדוע נכנסנו לתהליך, אסור לאפשר מצב שבו יימסרו אישורים ללא בדיקה ודאית ומוחלטת של תשלומים.

**בני קשת** - המוטיבציה ברורה לשם מה חשוב נוהל שיאפשר עבודה אתו, שלבי העבודה ברורים, שלב ראשון לשבת עם שולם כי זמנו מוגבל.

**שולם גלזר** - אין פה ידע והרבה דיבורים, מכוח זה שתחשב היטלי השבחה לא תכיר את תכניות בנין עיר, חוק תכנון ובניה, החלטות בתי משפט ועוד, אנו מדברים על דבר פשוט, היטל השבחה והיטל תיעול שצריך לבדוק כמה שלבים.

**בני קשת** - מצוין אתה תסביר.

**שולם גלזר** - לא עניין של עצם הנוהל, מי שצריך לעשות יעשה בקלות.

**אירית ענבר** - לא תהיה עבודה קלה.

**בועז גמליאל** - לא צריך להיסחף, התהליך יתחיל באילן ואחר כך שולם.

**בני קשת** - לבדוק אם באיזו עיר יש נוהל.

**בועז גמליאל** - הנוהל חייב להתאים לרשות, ולא נוהל ממקומות אחרים, אירית צריכה לשבת עם: אילן, שולם, יפה, שמואל, רוני, דרור וסמדר. היטלי השבחה - בכל עירייה יש מחלקה שמתעסקת עם חשבונאות, אצלנו חלוקה בעייתית בין שולם לדרור. ליפה לוקח שבוע למצוא מסמך, משהו בתיוק לא טוב, צריך פתיחת שם שיהיה קל למצוא.

**שלמה אליהו** - כדאי שיקבע עם מי אירית תשב בכל מחלקה, ושיהיה לה כתובת לאן לפנות.

**אילן קדוש** - בגביה שתשב עם מירב.

**בועז גמליאל** - בהנדסה שתשב עם יפה.

**בני קשת** - על אירית לקבוע לו"ז לביצוע ומועדי פגישות.

**ערן לבב** - יש לשלוח לו"ז לפני הפגישות.

**בועז גמליאל** - הלו"ז ישלח אלי, אל בני ואל ערן. ויש לשים דגש לדוגמא: קיימת בעיית ממשק הנדסה-גביה.

**בני קשת** - חלק מהדברים בנוהל צריך לקבע.

**בועז גמליאל** - מעצם הצפת הנושא חל כבר שיפור, יש אינפורמציה שיוצאת לגביה. אירוסים 49 בונים מרפסות, פג תוקף תאריך תשלום, כי לא שלמו בזמן, באו ושילמו הגביה לא הייתה צריכה לקבל, ובכל זאת שולם, לכן ביקש מבר טכנולוגיות שלא יאפשרו, בר טכנולוגיות שלחו לאוטומציה - עובד מולם, פתרון למחשב את התהליך שלא יאפשר.

**גיא לוינתן** - בביקורת עלה כי בתוכנת "בר טכנולוגיות" אין בקרה, וחשוב שיהיה ולא רק תסתמך על האוטומציה, כי יש גם בקרה הנדסית.

**אירית ענבר** - קשר הנדסה-גביה אם יהיה ממוחשב חלק מהדברים יפתרו.

**יפה יהודאי** - עבודה שאני עושה בטופסי טאבו - "לא מצב אמיתי", כל תחנה בביצוע עוברת דרכי ותמיד בזמן אמת אני צריכה לדעת היכן הטופס נמצא.

**בני קשת** - נכון שיש תמונה קיימת, עושים עכשיו שינוי.

**בועז גמליאל** - ואז לא יעבור דרכך.

**בני קשת** - לגבי איתור תשלומים וביצוע חישובים שואלים שאלות, כי נעשה כך בעבר ע"י הקודמים.  
**בועז גמליאל** - נשענו על הזיכרון של שולם, יש לציין הנמקות בעת ביצוע, כל תהליך עבודה חשוב שיהיה רשום וברור.

**בני קשת** - תהליכי עבודה יקודדו.

**שולם גלזר** - ישבנו מספר ישיבות, הכנסנו בהליך הפיתוח, האישור אמור להיות דרך המערכת, וזה כעת קיים ומכאן צריך להתחיל להפעיל את האישור, שלא כל תחנה תעבור את יפה.

**בועז גמליאל** - אנו נעבוד ב-2 מישורים: א. ביצוע, ב. נוהל, - אחד הדברים שהשתפרנו היה, שבעבר חשבונות מבוטלים היו נגרסים, היום כל החשבונות כולל המבוטלים נשמרים במערכת.

**שולם גלזר** - כל בקשה שתוקנה אם נצמיד אותה לבקשה חדשה יוצר בלבול, לדוגמא: בחישוב הראשון היה מבנה להריסה, בחישוב השני הרסו, נשמר החשבון הישן שהוא מבלבל כשעושים חשבון מתוקן.

**גיאל לויטן** - אין לגרוס חשבון מבוטל.

**בני קשת** - ברגע שיהיה נוהל הדברים יסתדרו.

**שולם גלזר** - חשבון לא משולם נשמר, אך צריך להתעדכן ולהכין חדש, הקיים מבלבל, אם כן כאשר יהיה העברה מקוונת ירשם הסבר שהשטח נהרס, ואז המשך התהליך.

**בני קשת** - לויז, על אירית לשבת עם שולם, יפה, דרור, סמדר, ושמואל ולהעביר לוחות זמנים, בעוד חודש וחצי יהיה מוצר ראשוני.

**בועז גמליאל** - משימות מהישיבה הקודמת בוצעו - זימון ישיבת המשך, שיתוף המנמ"ר בביצוע, התחלת פיילוט בגביה, בחירת גורם מקצועי להכנת נוהל, הכנת תרשים זרימה, כמו כן דרור מרגלית חייב להתעדכן ולהיות בתהליך הביצוע.

#### **מטלות:**

1. מזכירת ההנדסה תזמן ישיבת קידום נוספת - בין 05-10/03/17.
2. בסוף חודש יחל פיילוט בגביה להטמעת תוכנת "בר טכנולוגיות".
3. בני ובועז ייבחנו את הקושי בנגישות למסמכים סרוקים וידווחו בישיבה הבאה על פעולות לאיתור מהיר.
4. נתוני תזרים זרימה, כמו גם חומרי ביקורת יימסרו לאירית ענבר לשם החלה מיידית לכתיבת הנוהל, אירית תקבע פגישה עם עובדי ההנדסה והגביה, ותדווח על לויז.
5. הנוהל החדש אמור לספק כלים לבדיקה מהירה של תשלומי עבר, ויכלול תהליכי בקרה נאותים לבדיקת נאותות ההכנה והביצוע.  
אמצעי הבקרה יכללו:
  - א. בדיקת חישובי היטלים ע"י גורם אנושי. (יש לבחון העסקת גורם חיצוני).
  - ב. שיפור תכנת "בר טכנולוגיות" שתכלול אמצעי בקרה שהרי לא ניתן לסמוך רק על הבקרה שישנה באוטומציה.
  - ג. שלבים בנוהל שיכללו גם בקרת ביצוע.
  - ד. שליפה מהירה של נתונים ובקרת שלמות.

**נספח 5 – ביקורות פנים שנים קודמות**

1. **מסירת שומות היטלים** - כאן נבדקה כלל הפרוצדורה בהכנת השומות נוכח עיכוב ואי מסירת חיובי ההיטלים למבקש במשך חודש וחצי מעת הבקשה. בביקורת הוסבר כי לאחר הגשת בקשה לאישור לפי סעיף 324\* לפקודת העיריות מוכנת שומת ההיטלים הנמסרת למוכר נכס לתשלום, ולאחר התשלום נמסרת תעודה על היעדר חובות המביאה בחשבון גם את תשלום ההיטלים, (משמשת אישור לפי ס' 10 (א)\*\* לתוספת השלישית לחוק התכנון והבנייה תשכ"ה-1965, לעניין מימוש זכויות עד יום תאריך הסכם המכר, האישור המוגבל בזמן ומצוין בו תאריך פקיעתו). האישור נועד להבטחת מלוא תשלום החובות על הנכס כולל היטל ההשבחה בטרם יועבר הנכס על שם הקונה, האישור מכיל את פרטי הנכס, שם בעל הזכויות, סילוק חובות הנכס ומועד, שם הרוכש.

\*- סעיף 324 לפקודת העיריות - העברת מקרקעין טעונה תעודה על תשלום חובות לעירייה [נתיקון התשס"א (מס' 4)]

(א) לא תירשם בפנקסי המקרקעין כל העברה של נכס, אלא אם הוצגה לפני הרשם, או לפני עוזר הרשם, תעודה חתומה בידי ראש העירייה, המעידה שכל החובות המגיעים לעירייה מאת בעל הנכס ביחס לאותו נכס עד ליום מתן התעודה והנובעים מהוראות הפקודה או מדין אחר – סולקו במלואם או שאין חובות כאלה.

(ב) תעודה כאמור הנחזית כחתומה על ידי ראש העירייה יקבלוה הרשם או עוזר הרשם כחתומה על ידיו, זולת אם נראה להם שאין היא חתומה כך.

(ג) אין להשיג על העברת מקרקעין רק משום שלא נתקיימו בה הוראות סעיף-קטן (א) או משום שהתעודה נמצאה פגומה.

\*\*- סעיף 10 (א) לתוספת השלישית- הבטחת אכיפה של תשלום ההיטל

(א) לא תירשם בפנקסי המקרקעין פעולה שהיא בבחינת מימוש זכויות במקרקעין, אלא לאחר שהוצגה בפני הרשם תעודה חתומה ביד יושב ראש הועדה המקומית או ביד מי שהסמיכו לכך, המעידה כי שולמו כל הסכומים המגיעים אותה שעה כהיטל החל על המקרקעין על פי תוספת זו, או ניתנה ערובה לתשלומם, כולו או מקצתו, הכל כנדרש על פי תוספת זו.

(ב) שר הפנים רשאי בתקנות לקבוע הוראות בדבר שילוב תעודה כאמור בסעיף קטן (א) בתעודה הניתנת מאת רשות מקומית והדרושה על פי דין אחר כתנאי לרישום עסקה במקרקעין בפנקסי המקרקעין.

(ג) לא יוצא היתר לבניה במקרקעין ולא תינתן הקלה ולא יותר שימוש חורג כל עוד לא שולם ההיטל או אותו חלק ממנו המגיע אותה שעה על פי תוספת זו בשל אותם מקרקעין, או שניתנה ערובה לתשלום או לחלק ממנו, הכול כנדרש על פי תוספת זו.

**ניתן פירוט על הליך הכנת האישור ושומת ההיטלים הינם כדלקמן (בבניה קיימת):**

המבקש מגיש בקשה במחלקת הגבייה למתן אישור לטאבו בטופס "אישור לפי סעיף 324 לפקודת העיריות" - הכנת תעודה לרשם הקרקעות (העברת זכויות), מקבלת הבקשה מודיע למוסר הטופס כי עליו ליצור קשר עם המחלקה בעוד 10 ימים. במעמד הבקשה נבדק חשבון הנכס של המבקש בכדי לדעת אם רובצים על הנכס חובות, וכן לצורך רישום פרטי הנכס בטופס הבקשה, (גודל, מס' גוש, מס' חלקה, מס' פיזי). טופסי הבקשות ממוספרים ולהם מקור עם 2 העתקים ורוד וצהוב, ההעתק הצהוב נשאר במחלקת הגבייה לצרכי ביקורת, והמקור והוורוד מועבר

לאגף ההנדסה בצירוף חוזה + נסח טאבו (בהתאם לצורך). הבקשות כוללים חלק העליון של פרטי המוכר והרוכש ואת תאריך הבקשה, ולאחריהם חלק תליש לצרכי הכנת האישור וכוללים שלב א ושלב ב. בגבייה לא נהוג להחתיים את המבקש על טופס הבקשה, ואין נהוג לתת העתק למבקש. תוקף האישור מוגבל בזמן, של 45 יום מהבקשה, מתוקף סעיף 324 (א) המורה כי התעודה תינתן על סילוק או היעדר חובות עד ליום מתן התעודה. בגבייה מנוהל טבלת מעקב של מבקשי האישורים מעת הבקשה ועד למסירת האישור, כשנעשית הפרדה לכל שנה, עם הגשת טופס הבקשה נערך רישום מידי בטבלת המעקב הנקראת "טבלת רישום בקשות לטאבו", הטבלה כוללת את הפרטים הבאים למעקב אחר הכנת האישור:

א. תאריך (הכנה) הבקשה,

ב. חשבון זיהוי פיזי (מס"ח),

ג. שם הקונים,

ד. שם המוכרים,

ה. כתובת הנכס,

ו. תאריך קבלה מהנדסה,

ז. תאריך קבלה מראש עיר,

ח. חתימת המקבל,

ט. תאריך קבלה.

במועד הבקשה נרשם בטופס שלב א' ע"י מחלקת הגבייה פרטי הנכס הכוללים:

א. מס' חשבון פיזי,

ב. מס' חשבון משלם,

ג. תאריך,

ד. כתובת הנכס,

ה. גוש, חלקה, שטח קרקע, שם בעל הנכס, שם הרוכש.

ו. מהות הנכס (דירה, חנות, מפעל, קרקע חקלאית, מגרש ריק).

ז. מהות העסקה,

ח. סילוק חובות עד לתאריך.

ט. אישור הגבייה (לאחר טיפול ההנדסה ותשלום היטל ההשבחה).

טופס הבקשה מועבר למזכירת מחלקת ההנדסה הקולטת את הבקשה, ומעבירה אותו למחלקת

הרישוי (שלב ב) לבדיקת הפיקוח (גילוי חריגות בנייה), לגבי שלב ב' נרשם בטופס:

א. חריגות בניה יש/אין, (תאריך בדיקה, שם מפקח, הערות, חתימת ממונה.

ב. רישום הערת אזהרה, תשלום חריגות, היטל השבחה בגין תב"ע, ממ"ד תכנון עיר.

ג. הובטח בחוק העברה ללא תמורה.

ד. אישור מנהל מחלקת רישוי, תאריך וחתימה.

בתום בדיקת הפיקוח מועבר הטופס לבדיקת מחלקת הרישוי והכנת שומת היטלים (היטל השבחה והיטלים ואגרות נוספים), כשבהכנת השומה מנפיקים חיוב היטלים בגין תוספות חריגות שהתגלו בבדיקת הפיקוח. במידה ומתגלים חריגות נמסרת הודעה מהפיקוח למוכר ולקונה. מחלקת הרישוי מכינה את השומה ב-4 העתקים וחותרמת במקום של עורך החשבון, 4 ההעתקים מיועדים 1 לתושב, 2 לגבייה 3 ו-4 נשארים בהנדסה. השומה מועברת לחתימת

המהנדס, במידה ויש הערות חוזרת לעורך השומה אם אין אז... עוברת לחתימת הגזבר, אם יש הערות חוזרת להנדסה, אם אין אז... טופס הבקשה עם אישור השומה לתשלום מוחזר למחלקת הגבייה, נעשה רישום קבלה בטבלת רישום בקשות לטאבו, השומה מוקלדת בחשבון הנכס של המבקש, וכאן מחכים שהמבקש יגיע או יתקשר למחלקת הגבייה לקבלת השומה, במידה ולא מסכים ניתן הסבר או נשלח לבדיקה נוספת או ניתנת זכות ערעור מוגבלת בימים לפי חוק התכנון והבנייה התשכ"ה-1965, אם מסכים אז, משלם את השומה, כשלאחר מכן... מנהל השומה חותם על השומה ועל טופס הבקשה במקום של אישור מחלקת הגבייה, טופס חתום נשלח לחתימת מנהל מחלקת הרישוי- לאישור רישום הערות, נשלח טופס לתאגיד המים לאישור העדר חובות לתאגיד מי ציונה בע"מ, כשהאישור אינו כולל תשלום היטלי פיתוח תשתיות מים וביוב הנגבים ע"י העירייה, מוכן טופס אישור לסעיף 324 לפקודת העיריות לחתימת ראש העיר, טופס חוזר חתום מראש העיר, ואז נעשה רישום בטבלת רישום בקשות לטאבו, מחכים שהמבקש יגיע לקבל את האישור, עם המסירה נערך רישום בטבלת רישום בקשות לאבו והתושב מתבקש לחתום על קבלת האישור.

**בבנייה חדשה** חשבונות השומה מועברים למחלקת הרישוי בהנדסה המודיעה לתושב כי עליו להגיע ולקבל את שומת ההיטלים והאגרות.

**המקרה שנבדק** העלה כי נמסר אישור 3 שבועות לאחר סיום תוקפו, והתברר כי בתום הכנת השומה לא נהגו להודיע על סיום ההליך, אלא הנוהג היה כי בעת הבקשה נמסרה הודעה בע"פ למבקש כי עליו ליצור קשר לבירור סיום הכנת השומה בעוד 10 ימים, ובמידה ואין המבקש יוצר קשר, מחכה לו השומה במחלקה. בטופס השומה לבדיקת מהנדס העיר והגזבר אין מקום שבו הם מציינים את תאריך חתימתם וזאת במובדל משאר החותמים במהלך הכנת הטופס שלהם מצוין מועד החתימה. בטופס השומה מצוינות הערות לשומה שיש לבחנם. בטופס הכנת האישור לא מצוין לשם מה מיועדים ההעתיקים המצורפים הורוד והצהוב (הורוד מועבר להנדסה והצהוב נשאר בגבייה לביקורת-נתון זה לא רשום על גבי הטופס). אין מעקב ואזכור לגבי הליך קבלה ותשלום של שמות ההיטלים, כמו כן אין מדיניות לקביעה ובדיקת תקופות למשך טיפול באישורים.

**בעת בנייה חדשה** חישובי האגרות אינם מועברים לגבייה לפתיחת תיק לתושב, והדבר מתבצע רק עם תשלום השומה, שעלול להיות לא נכון עקב בעיית חישובי מדדים. בבדיקה נבחנה חובת העירייה למסירת הודעה לנישום על סיום הכנת השומה, בוצעה בדיקה והתברר כי בהערות לחישוב מצוינים מגבלות מועדים שעל הנישום לפעול לפיהם שאחרת הוא עלול להינזק כספית מאי עמידה במועדים ומצוין מפורשות ש "חיוב זה מהוה זרישה לתשלום היטל השבחה", **בחוק תכנון ובניה 1965 – תוספת שלישית סעיף 18**. גביה היטל השבחה נרשם "היטל המגיע על פי שומה סופית לגבי מקרקעין הנמצאים בתחום של רשות מקומית, רשאית הרשות המקומית לגבותו בשם הועדה המקומית ובהסכמתה, בדרך שגובים את הארנונה הכללית של אותה רשות מקומית: הוראה זו אינה גורעת מזכותה של הועדה המקומית לגבות את ההיטל על פי כל דין, לרבות בדרך שגובים חוב אזרחי. ביום 10.7.2008 פורסם ברשומות **חוק התכנון והבנייה (תיקון מס' 84 והוראת שעה), התשס"ח-2008**. התיקון מסדיר את מסגרת הליכי הדיון וההכרעה בעניין היטל השבחה, בנוסף מעגן התיקון את מעמדו של השמאי המכריע וקובע



כללים לפעולתו. על פי התיקון, הדיונים וההשגות בדרישות לתשלום היטל השבחה ייעשו באופן הבא: " הוועדה המקומית תישלח לבעל המקרקעין דרישה לתשלום היטל השבחה, על בסיס שומה שנערכה על ידי שמאי מקרקעין מטעמה. ככל שמקבל הדרישה סבור שנפלו בה פגמים או טעויות בנוגע לנתונים הפיזיים של המקרקעין או לתוכניות החלות עליהם, רשאי הוא לפנות לוועדה המקומית בבקשה לתיקון הפרטים. הוועדה תהא רשאית לתקן את דרישתה, בנושאים טכניים בלבד, ובכל נושא אחר תהא השומה שנערכה על ידי הוועדה המקומית סופית. תקיפת השומה בעניינים אחרים תעשה במסגרת הליכים שיפוטיים או מעין שיפוטיים אשר יפורטו להלן...". **בפקודת העיריות סעיפים 344 ו-345** הדנים במסירת הודעות, נקבע בהם – ס' 344 "בלי לפגוע בהוראות הפקודה או של כל חוק עזר שהותקן לפיה, כל אימת שלפי הפקודה יש רשות או חובה ליתן לאדם הודעה או כל ידיעה אחרת, יראו אותה כנתונה לו כראוי, אם ניתנה באחת הדרכים האלה- (1) נמסרה לאותו אדם, או במקום מגוריו הרגיל או הידוע לאחרונה לאחד מבני משפחתו המבוגרים, או למי שעובד עם משפחתו או מועסק על ידיה; (2) הונחה במקום מגוריו של אותו אדם או במקום עסקו, הרגילים או הידועים לאחרונה; (3) נשלחה בדואר במכתב רשום ומשולם מראש לפי מען אותו אדם במקום מגוריו או במקום עסקו, הרגילים או הידועים לאחרונה; (4) הודבקה במקום בולט בחצרים שאליהם מתייחסת ההודעה. ס' 345. מקום שבפקודה או לפיה יש רשות או חובה ליתן הודעה או ידיעה אחרת לבעל או למחזיק של חצרים פלונים, יראו את המען כערוך כראוי אם יש בו התואר "הבעל" או "המחזיק" של אותם חצרים, ואין צורך בשם או תיאור נוסף. ברישא לסעיף 344 נאמר: כל אימת שלפי הפקודה יש רשות או חובה ליתן לאדם הודעה וגוי. דא עקא, אין כל הוראה בפקודת העיריות לשלוח הודעת שומה אל הנישומים בארנונה. לא זו אף זו, אין כל הוראה בדבר החובה לערוך שומת ארנונה, והמונח שומת ארנונה אינו נזכר בפקודת העיריות. מלימוד החוק עלתה המסקנה כי **קיימת חובת הרשות למסור את הודעת השומה**, ואין לקבל את הנוהג שלא להודיע. וגם אי מתן העתק בכתב של הגשת הבקשה לאישור לטאבו והחתמת המבקש אינה תקינה.

**ההמלצות שיושמו** תוך כדי הבדיקה היו: ניתנה הנחייה להודיע לתושב על סיום הכנת האישור, בטבלת רישום בקשות לטאבו יתווסף טור של קבלת שומות טאבו לתשלום, כך שיתבצע מעקב אחר הליך מתן שומות ההיטלים ותשלומם במסגרת מתן האישורים לטאבו, היועמ"ש קבעה כי ישתנו ההערות הנמסרות בשומות ההיטלים, סעיף 1 בוטל מאחר ואין בסיס חוקי למתן תוקף לחשבון של 6 חודשים, לסעיף 2 - התווסף: "חשבון, למעט היטלי השבחה, אשר לא ישולם בתוך 30 יום מיום הוצאתו יעודכן עפ"י מדד המחירים לצרכן התקף ביום התשלום (יש להחתים את המקבל על טופס אישור קבלת חשבון היטלים" נספח ב להלן, ביטול סעיף 3 - לאור שינויי החקיקה בעניין היטל ביוב כך שכיום אין זכות ערר, ביטול סעיף 4 - לאור החתמת התושב על טופס מסירת שומת היטל השבחה המעודכן בעת מסירתו לו, וממועד זה סופרים 45 יום להגשת ערר לוועדת הערר או ללכת לשמאי מכריע (תיקון 84) אין רלוונטיות להערה, תוספת בסעיף 5 – "היטל השבחה שלא ישולם במועד יחויב בריבית והצמדה על פי התוספת השלישית לחוק התכנון והבניה התשכ"ה 1965 (יש להחתים את המקבל על טופס אישור קבלת שומת היטל השבחה)" נספח א' להלן, מחיקת סעיף 6- חוסר רלוונטיות לאחר החתמה על הנספחים.

בהמלצות ליישום נרשם כי יש :

1. להחתים ולמסור עותק מהבקשה לתושב המבקש.
2. לכתוב בבקשה שעל המבקש לסור למשרדי העירייה ולקחת את האישור כעבור 14 יום מעת הגשתה, כשבמידה ולא יצור קשר לבוא לקחתה תימסר לו הודעה טלפונית על סיום הכנת השומה, ולאחר 7 ימים תשלח השומה בדואר רשום עם אישור מסירה.
3. לשנות את הגורם המטפל לאחר סיום הכנת הודעת השומה (הודעה ומשלוח), אפשר שיטופל ע"י שרותי מזכירות הגבייה, הרישוי או הגזברות- כשהומלץ מזכירות הגזברות.
4. ביטול ריבית והצמדה במקרה שנבדק נוכח מסירה מאוחרת של השומה.
5. קביעת מדיניות זמני טיפול בשומה של לא מעבר ל-14 יום, חריגה תדווח לגבייה על מנת להודיע למבקש על עיכוב בהנפקת האישור.
6. שומות בנייה חדשה ימסרו לגבייה, להיערכות לחיובי ארנונה, ורישום חיוב במועד.
7. סנכרון תוכנת היטלים עם האוטומציה.
8. שינוי תעריף היטלי סלילת כבישים מ01/03/11 חייב בדיקת חשבונות שטרם שולמו.
9. השלמת הערות לגבי בנייה חדשה בשומות ההיטלים.



אגף ההנדסה

נס"צ  
7

**הנדון: טופס אישור קבלת שומת היטל השבחה**

1) מאשר קבלת שומת היטל השבחה למגרש \_\_\_\_\_ חלקה \_\_\_\_\_ בגוש \_\_\_\_\_.

2) א. ידוע לי שהיטל ההשבחה נושא הפרשי ההצמדה מיום שניתן תוקף לתכנית עד למימוש הזכויות במקרקעין, הפרשי ההצמדה הם למדד המחירים לצרכן או למדד תשומות הבניה לפי הנמוך מביניהם.

ב. מיום מימוש זכויות, נושא סכום היטל ההשבחה הפרשי הצמדה לפי מדד המחירים לצרכן בתוספת ריבית בשיעור הקבוע לחוב שבפיגור לפי חוק הרשויות המקומיות (ריבית והפרשי הצמדה על תשלומי חובה) התש"מ-1980.

3) ידוע לי שאני רשאי לפנות לוועדה המקומית בפניה מנומקת ולבקש שהשגוה תתוקן, אם נפלה טעות בעניינים הבאים:

- בפרטי המקרקעין לגביהם נערכה השומה.
- ביחס לנתונים הפיזיים של המקרקעין.
- ביחס לתוכניות החלות על המקרקעין.
- בנוגע לזכויות שיש לי במקרקעין.

4) ידוע לי כי בהתאם להוראות סעיף 14 (א) (ב) (1) לתוספת השלישית לחוק התכנון והבניה התשכ"ה 1965, זכותי לערור בתוך 45 יום מיום קבלת השומה לוועדת ערר לפיצויים ולהיטל השבחה או לפנות ליו"ר מועצת שמאי המקרקעין בבקשה למנות שמאי מכריע לעניין היטל ההשבחה.

**הערה:** כמימוש זכויות נחשבת בין היתר התקשרות בהסכם מכר לגבי המקרקעין.

\_\_\_\_\_ ת.ז.

\_\_\_\_\_ שם

\_\_\_\_\_ חתימה

\_\_\_\_\_ תאריך

נסכים, טופס השבחה-ב דמ"ד

נספח 2



הועדה המקומית לתכנון ולבניה  
נס-ציונה

אישור

חשבון אגרות מים וחזיתלים בתוקף מיום \_\_\_\_\_

תיק מס': \_\_\_\_\_

שם המבקש: \_\_\_\_\_ כתובת: \_\_\_\_\_

גוש: \_\_\_\_\_ חלקה: \_\_\_\_\_

הנני מאשר בזאת קבלת העתק/ חשבון ~~אגרות מים וחזיתלים~~ <sup>אגרות מים</sup> \_\_\_\_\_  
ביום \_\_\_\_\_

~~הנני מאשר בזאת קבלת העתק/ חשבון אגרות מים וחזיתלים~~  
~~המקומות והמדינות 2016~~

תאריך \_\_\_\_\_  
מ \_\_\_\_\_  
ת.ז. \_\_\_\_\_

חתימה

2. **בקרת חישוב היטלים** - בבדיקה עלה כי חיובי הנכסים מבוצעים לאחר קבלת המידע באגף הרישוי העורך את החיובים ע"י מנהל הרישוי ואו ע"י מנהל המדור, כשבקבלת המידע לעריכת חישובי היטל השבחה כוללים: טופסי בקשה להעברת זכויות בטאבו, כשהטפסים מועברים לאחר בדיקת הפיקוח, בקשה להיתר בנייה בעת בנייה חדשה, ובעת בניית תוספות, מידע מהפיקוח ולאחרונה גם מחברת המדידות על תוספות בנייה. לגבי שאר האגרות וההיטלים מתבצעים החישובים עם: ביצוע פעולות הנדסיות של סלילת כבישים, מדרכות, תיעול, ביוב, והנחת צינורות, קבלת מידע מהפיקוח ולאחרונה מחברת המדידות על תוספות בנייה, חישובי היטל תיעול נעשים לאחר בדיקת חיובים קודמים לבתי שגבנו לפי 1995, זאת מכיוון שהחלטת מועצת העיר הייתה עם קבלת חוק (תיעול), התשנ"ה-1995, שהחיוב הנכסים יחול עם העברת זכויות, או בעת תוספות בנייה לנכסים, עם סיום הכנת החשבונות, הן מועברות לבדיקה וחתמת מנהל האגף והגזבר.
- עם הקמת תאגיד המים גבתה העירייה בתחילה היטלים בעבורם הכוללים: היטל ביוב והיטל אגרות מים. חיובי ההיטלים צמודים ומתעדכנים החל מה-01 לכל חודש, כך שאי תשלום במועד הנקוב יכול להביא לתוספת או הפחתה בחיובים. הבדיקה העלתה אי בקרה מספקת על הנפקת החיובים, ועל הצמדת התשלומים שלא שולמו במועד, נערכים חיובים בלא בדיקת ביצוע חיובים קודמים, והדבר נכון לגבי תוספות מרפסות בבניינים קיימים, כשחלק מהדירות העבירו בעבר זכויות ושילמו היטלי תיעול, נמצא בעת עדכון תעריפים ברשומות אין הם מחושבים באופן עקבי, ואין תיקון לחשבונות שטרם שולמו, לעתים התגלו סטיות או טעויות כתוצאה ממדידות שטחים, אומנם רגישות הציבור היא גבוהה בעת בדיקת חיובים אלו, אך סטיות בתחשיבים עלולות להיות מוטות גם לרעת הרשות ועל כן ראוי שתבצע **בקרת עומק לתחשיבי ההיטלים**, ראוי גם שתוגדרנה תקופת מעבר לחיובי ההיטלים החדשים בעת שינוי תעריפים, כך שיתאפשר תקופת זמן מוגבלת לאלו שקיבלו חיובים לשלם ושלא יהיה צורך בעריכת חישובים חדשים.
3. **תשלום פיקדון כפול** - אגרת בניה - האירוע היה בעת שאדם החל לפעול להוצאת רישוי על בנייה חדשה, התשלום הכפול אירע כאשר הגיש בקשה להיתר, אך לאחר תשלום הפיקדון, לא המשיך בהליך ע"י הגעה לרישוי עם הצגת קבלה על התשלום, אלא הגיע שוב כעבור 4 חודשים, לא ציין את העובדה כי שילם בעבר על הפיקדון, וקיבל שובר חדש לתשלום, התשלום הכפול התברר ע"י מחלקת הגבייה לאחר הכנת תחשיבי האגרות וההיטלים של אגרות הבנייה, התברר מערכת מחשוב היתרים ואגרות הבנייה "טל דור" של בר טכנולוגיות, לא הייתה מסוגלת לקלוט תשלום כפול של פיקדונות, כך שבאוטומציה לא התאפשר רישום אגרת הבניה (הנרשמת בסכום נטו לאחר קיזוז הפיקדונות), כך שנוצרה אי התאמה בין סכום הנטו לתשלום של אגרת הבניה בהנדסה (שעל פיה קוזז רק פיקדון אחד), לבין אגרות הבניה האמורה להירשם בגבייה בקיזוז שני הפיקדונות, וכך גם נוצרה מחלוקת בין מחלקת הרישוי למחלקת הגבייה, כיצד ומי ירשום את הפיקדון הראשון העודף ששולם, כשלמעשה לא נמצא פתרון המשרת בנאמנות את שני האגפים (ברישוי אי יכולת לקלוט פיקדון כפול, בגבייה אי התאמת סכום אגרת הבניה לתחשיב ההנדסה), וכך קרה שהייתה השהייה בגביית האגרות ובטיפול באזרח, למרות השתדלות של שני האגפים. כך שנוצר בג שצריך למצוא לגביו פתרון, הגם ששכלול המערכות וסנכרונום אינו פותר. חישוב הפיקדונות וגבייתם מבוצעים בהתאם לסעיף 1.00.13 (א) לתוספת שלישית תקנון התכנון והבניה (בקשה להיתר, תנאים ואגרות) (תיקון), התשס"ז-2006, שבם נרשם כי "עם הגשת בקשה להיתר ישלם המבקש לוועדה המקומית 20% מסכום האגרה המשוערת המשתלמת בעד ההיתר (להלן- הפיקדון)". ניתוח המקרה הראה כי תיעוד בקשת ההיתר, אינו מתחיל משלב הגשת הבקשה, אלא

בשלב הוכחת תשלום הפיקדון ע"י המבקש, פירוט תחילת בקשת ההיתר ההליך הראה ש :

- א. המבקש מגיע לרישוי, ומציין כי הוא מבקש להתחיל את תהליך הרישוי.
- ב. מחלקת הרישוי עורכת תחשיב של סכום הערכת הפיקדון, בהתאם לסעיף 1.00.13 (א) לתקנון התכנון והבניה (בקשה להיתר, תנאיו ואגרות) (תיקון), התשס"ז-2006.
- ג. למבקש נמסר מכתב הפנייה לתשלום הפיקדון והמיועד לגבייה.
- ד. במידה והמבקש משלם את הפיקדון, הנתונים נרשמים בחשבונו בגביה בקוד 15 של האגרות.
- ה. על המבקש לחזור לאחר התשלום לרישוי לשם התחלת הליך הוצאת הבקשה להיתר, ולעריכת תחשיבי האגרות וההיטלים, כאשר תשלום הפיקדון ששולם יקוזז מסעיף אגרות הבנייה.
- ו. עם סיום עריכת התחשיבים מקוזז תשלום הפיקדון מאגרת הבנייה, כשאגרת הבנייה המוצגת בדוח סיכום סוגי השירות והמשמשת לרישום החיוב בגבייה נרשמת בסכום נטו לאחר קיזוז הפיקדון.

בעת הבדיקה נעשה פיתוח ממשק בין המערכת של בר-טכנולוגיות (רישוי) למערכות האוטומציה (ניהול חשבונות וגביה), כך שתחשיבי ההיטלים והאגרות המבוצעים ע"י הרישוי ירשמו אוטומטית בגבייה, שישולב במערכות הקיימות לאחר הטמעתו. נוכח זאת הומלץ אז לשכלל את טופס ההפניה ולהוסיף לו הערה, כי תהליך הבקשה יחל לאחר תשלום הפיקדון (דמי רצינות מינימאליים). בנוסף הומלץ לשנות בתיעוד הממוחשב את נקודת ההתחלה של תחילת הטיפול בבקשה בכך **שיתחיל עם הפנייה הראשונה לרישוי ולא לאחר תשלום הפיקדון** (כך גם ניתן להבין את האמור בסעיף 3 לחוק, וכך גם תהיה להנדסה אמצעי בקרה במקרים של פניות חוזרות ותשלומי פיקדון לאותה בקשה), בנוסף ומכיוון שרישום הגשת בקשה להיתר תוך כדי פנייה בעת קבלת קהל עלולה להביא לעיכוב בקבלת הקהל כיוון שהכנתה עורכת לפחות 15 דקות, אזי הומלץ לערוך הגשת בקשה באמצעות אתר האינטרנט העירוני או ההנדסי, במתכונת הבאה :

1. מילוי בקשה מקוונת באתר העירוני או ההנדסי של העירייה שלאחריה תהיה אפשרות לשלוח לתושב את סכום הפיקדון לתשלום דרך האתר.
2. עמדה ממוחשבת בכניסה הנדסה להגשת בקשה.
3. תשלום מקוון בכרטיס אשראי.
4. שינוי טופס ההפניה לתשלום הפיקדון לאלו שלא ימלאו אותו באופן מכוון כך שהוא ימוספר בסדר עוקב עם העתק בספר כרוך, יכלול פרטים נוספים של ת.ז. וכתובת המבקש, וחתימה על הבקשה, ירשם כי תשלום הפיקדון הינו על פי סעיף 1.00.13 (א) לתקנון התכנון והבניה (בקשה להיתר, תנאיו ואגרות) (תיקון), התשס"ז-2006, ותתוסף הערה כי תהליך הבקשה יחל לאחר תשלום הפיקדון (דמי רצינות מינימאליים). יצוין כי סכום הפיקדון מהווה חלק מתשלום אגרת הבניה (סוג שירות 15), עם הגעת הפונה לרישוי הוא יישאל אם הגיע קודם, ומילא בקשה ושילם אותה, ואז יתאפשר איתורה בהתאם לאמור לעיל. מהנדס העיר טען כי אין הצדקה לקליטת התחלת ההליך המקוון קודם תשלום דמי הפיקדון.

4. בניית גוזזטראות בבניין קיים- בדיקה בעקבות תלונות אגרסיביות של תושב על אי סדרים באגף ההנדסה בעת ביצוע בניית גוזזטראות במבנה קיים, שבס הטיח אשמות של: העלמת כספים, ייפוי כוח מזויף, העברת כספים ללא תיעוד, כמו כן דרש לקבל זכאות להנחה או לפטור על היטלים כאדם בעל מוגבלות, בתלונות טען גם שבזזה והושפל אישית. הבדיקה לא הצביע על פגם או ליקוי בפעולות העירייה והראתה כי מדובר במשאלת לב רעה של תושב הבאה להציג מהרהורי לבו מצג שווא שאין בו דבר במציאות.

5. סנכרון מערכות תוכנה הנדסית בר טכנולוגיות עם מערכת האוטומציה בגבייה- הנושא עלה כמעט מידי שנה, נוכח בקשיי תקשורת בין מחלקת הגבייה למחלקת הרישוי בהנדסה והצבעה על חשיבות גבוהה לתאימות ביניהם, שכן לא רק בקיצורי זמן וטרטור תושבים עסקינן, אלא גם תדמית העירייה אל מול ערים אחרות הנותנות שירות מהיר ויעיל יותר, והנראות הלא חיובית בעיני התושבים של עובדי ההנדסה והגבייה אשר לא משדרים בקו אחד. בעת הבדיקה נמצא כי הממשק הוקם **אך לא נעשה בו כלל שימוש**, על כן ההמלצה הייתה להורות להפעילו במידי, תחילה כפיילוט (למשך חודש) ולאחר מכן בשימוש מעשי. בביקורת נוספת הומלץ לקלוט את בקשות העברות בטאבו במחלקת הרישוי לשם קליטה מיידית ועדכנית של ההיטלים בלא צורך שהמבקש יעבור בין המחלקות, את בדיקת התשלום היסטורי תעשה מחלקת הרישוי בלא הזדקקות לטיפול עובדות מחלקת הגבייה, למעט מקרים חריגים. באותו מעמד צוין כי שוחררו **אישורי טאבו בלא תשלום חובות היטלים בנייני מגורים שבהם מחזיקים המבקשים יותר מדירה אחת באותו בניין**, עוד צוין כי הממשק קיים אך טרם נעשה בו שימוש, וההמלצה הייתה להפעילו במידי. אלא שנמסר כי התגלו קשיים בהפעלתו, ולאחר שנעשתה עבודה אינטנסיבית בפיתוח והטמעת הממשק, כולל פתרון לבאגים שעלו, אמור הממשק להיות מופעל בקרוב. בביקורת זו צוינו יתרונות הממשק שיאפשר: ייעול הקשר בין הנכסים לתשלומי ההיטלים-שכן קשה לזהות קשר במקרים בהם יש תחלופת בעלים בעיקר בדירות, מניעת שחרור אישורים ואי ביצוע חיובים בהם למחזיק יותר מדירת אחת בבניין, ריכוז ענייני שומת ההיטלים במקום אחת והימנעות התרוצצות תושבים בין מחלקות הרישוי והגבייה, ביטול חיובים מיותרים, מעקב יעיל אחר מבקשי ההיתר שטרם שילמו את חשבונות ההיטלים הקצובים בזמן, ומשלוח תזכורות אליהם בטרם יחלוף המועד הקצוב.

6. חיוב חלקי בהיטלים- הבדיקה בעקבות פנית תושב שלו ולבתו 50% מזכויות בנכס, וכעת בתו מעבירה לו את 50% מזכויותיה בנכס, אלא שנעשה לו חישוב מלא של היטלי פיתוח, ויתכן כי הוא זכאי לחישוב חלקי בהתאם לשיעורי העברת הנכס, היועצת המשפטית הוציאה הנחיה בעניין בכדי ובו נרשם: "ככלל, במסגרת הליך של קבלת אישור לטאבו, כפי שקורה גם בהליך של בקשה להיתר, יש לחייב בהיטלים בהתאם לחלק אשר מבקשים לגביו העברת זכויות. לדוגמא: אם מתבקשת העברה של 50% מהזכויות בנכס, יש לחייב ב- 50% מההיטלים. במקרה של חיוב חלקי:

- יש לדאוג כי דבר החיוב החלקי יהיה רשום בספרי העירייה- גם בהנדסה וגם בגבייה- באופן שבפעם הבאה שצריך יהיה לחייב, יופיע כי חויב בעבר באופן חלקי.
- יש לציין ע"ג האישור לטאבו כי שולמו היטלים בשיעור החלק המועבר בזכויות אליו מתייחס האישור".

ואולם נוכח קשיי ביצוע ומעקב עולה הצורך לבחינה מחודשת של חיוב היטלים בחלקים.

7. חיוב כפול בהיטלי תיעול וטיהור- הבדיקה לפי דרישת ועדת הביקורת לבדוק תלונת חברה על

הוצאת חיובי היטלי תיעול וטיהור ששולמו בעבר, הבדיקה העלתה שעם רכישת השטח שילמה החברה את היטלי התיעול והטיהור בגין מרכיב הקרקע, (קבלה 20511 מיום 27/01/06), העברה בטאבו התבקשה ב- 13/09/12 ובהכנתה הושמט בתחילה נתון זה, והוסף לאחר מכן בעט, וכן נבדק שכל האגרות לעירייה שולמו. למעשה מלכתחילה לא היה מקום לחייב את החברה בהיטלים, ובכדי למנוע חיובים דומים הומלץ להשאיר בתיקים בהנדסה חיובים שבוטלו ולציין את הסיבה לכך, לערוך עבודה מקפת מלווה בתיעוד של כל אלו ששילמו, וליצור בהנדסה מאגר משלמים, שיקל על עבודת חישובי השומות, לקדם הפעלת ממשק הנדסה/גביה.

8. יישום חיוב היטלי תיעול- בשנת 1995 חוקק חוק העזר לנס ציונה (תיעול), שמטרתו כיסוי הוצאות בשל עבודות תיעול בתחום העירוני, כשהעלויות הן עבור התקנת תעלות, צינורות וניקוז, ולשם כך מתבצעות עבודות מגוונות של: חפירה, מילוי, פילוס, בניה, הריסה, קידוחים, כיסוי, ייבוש, תיקון נזקים ועו' וזאת עפ"י תכניות תיעול ופיקוח על ביצוע העבודות. מתוקף סמכות מועצת העיר עפ"י חוק זה היא החליטה באותה שנה על הטלת ההיטל, שגבייתו תבצע שלבים מאחר שעבודות התיעול מתמשכות לאורך שנים בהתאם לצרכים ולפיתוח העירוני ובכך ליצור הלימה בין צרכי התיעול בעיר לבין מימונם. חוק העזר הוחלף בשנת 2001 ושם נעשה שינוי לשיטת חישוב ההיטל, בחוק העזר הקודם נקבע תעריף לחיוב שטח הקרקע של הנכס במ"ר כולל שטח הקרקע הבנוי, ושל השטח הבנוי, כשנעשתה אבחנה ומחיר שונה לתעריף הקרקע באזורי מסחר ותעשייה, ובחוק העזר החדש נעשה תעריף אחיד על קרקע ותעריף שונה לבינוי על שטח מגורים המחושב לפי מ"ר, לעומת כל נכס אחר המחושב לפי נפת. הליך החיוב התפתח ב-3 שלבים, כפי המובא בטבלה שלהלן:



תאריך	חוק	החלטת מועצה	סוגי הנכס לחיוב	מרכיבי חיוב והבהרות
<b>שלב א</b>				
1995*	חוק עזר לנס ציונה (תיעול), התשנ"ה-1995	יישום חוק התיעול בשלבים	1. נכס קיים שאינו למגורים 2. בניה חדשה לא למגורים 2. בניה חדשה למגורים 3. תוספות בניה לפי היתר 4. מבנה מגורים קיים	1. חיוב מלא קרקע ובינוי 2. חיוב מלא קרקע ובינוי 3. חיוב מלא קרקע ובינוי 3. חיוב מלא קרקע ובינוי. 4. אין חיוב (בינוי + קרקע)
2001	חוק עזר לנס ציונה (תיעול), התשס"ב-2001	שינוי שיטת חיוב ההיטל		החלפת חוק העזר
<b>שלב ב</b>				
2005*		החל מ-01/01/06 חיוב בעת העברת זכויות בטאבו	מבנה מגורים קיים	עבור מבנה מגורים קיים, החיוב לשטח הבנוי בלבד ללא מרכיב הקרקע.
2011		שינוי תעריפי החיוב		החל מ-01/03/11 נקבעו תעריפי חיוב חדשים להיטלי תיעול כביש ומדרכה.
<b>שלב ג</b>				
2011**		החל מ-01/01/12 חיוב בעת העברת זכויות בטאבו	מבנה מגורים קיים	חיוב בגין שטח הקרקע, חיוב מלא ל-2 מרכיבים חיוב + קרקע, בעת העברת זכויות או בעת בנייה חדשה.

נספח א' לפרוטוקול

**עיריית נס-ציונה**

חוק עזר לנס-ציונה (תיעול) התשנ"ה - 1995

הודעה לבעלי נכסים על התקנת תיעול

בתוקף סמכותה לפי חוק עזר לנס-ציונה (תיעול) התשנ"ה - 1995, החליטה מועצת העיר נס-ציונה על התקנת תיעול בתחום העיר וגביית היטל מבעלי הנכסים כמפורט להלן.

לפי היקף העבודות שבביצוע והיקף העבודה הצפוי בעת פרסום הודעה זו, ההיטל מוטל על נכסים המשמשים לתעשייה ולמסחר וכן על בניה חדשה ותוספות בניה.

תושב המעוניין לסלק את ההיטל בשיעורים המוטלים במועד פרסום הודעה זו למגורים, רשאי לשלמו ולא יוטל עליו היטל בשיעורים שיהיו בעתיד, אלא בעת תוספת בניה או בבניה חדשה.

יוסף שבו

ראש עיריית נס-ציונה

בתאריך 05/07/1995 מועצת העיר החליטה לאשר את חוק התיעול לבקשת ראש העיר, להלן נוסח ההחלטה: " להתקין תיעול בתחום נס-ציונה. בהתאם לחוק עזר לנ"צ תיעול. היקף העבודות יקבע ע"י ראש העיר מזמן לזמן וימומן מאגרת התיעול לפי חוק העזר. ראש העיר יפרסם הודעה על התקנת התיעול לפי סעיף 2(ב) לחוק העזר".

\*- נוסח החלטת מועצת העיר מיום 20/09/1995 - "להטיל את היטל התיעול בשלבים, בהתאם לאמור בהודעה לבעלי הנכסים על התקנת תיעול המצורפת להחלטה זו. (מסומן בנספח א' לפרוטוקול). למבנה קיים, תינתן האפשרות לשלם ב-12 תשלומים עם הצמדה ללא ריבית ולמבנים חדשים, התשלום במזומן בלבד".

\*\* - נוסח החלטת מועצת העיר מיום 20/07/2005 (היישום מ-01/01/2006) - "בשלב זה ובשים לב לפיתוח רשת התיעול בעיר להיקף עבודות הפיתוח, מחליטים לחייב בעת מתן אישור עפ"י סעיף 324 לפקודת העיריות (נוסח חדש), את בעלי הנכסים לשלם היטל תיעול עפ"י חוק עזר לנס ציונה (תיעול) התשס"ב-2001, בגין השטח הבנוי הקיים. החיוב בהיטל בגין שטח הקרקע וכל שטח מבנה שיתווסף לנכס לאחר מתן האישור כאמור, יידחה למועד הוצאת היתר בנייה לנכס".

\*\*\*-נוסח החלטת מועצת העיר מיום 20/07/2011 - "בתוקף סמכותנו לפי חוק העזר לנס-ציונה (תיעול) התשס"ב-2001, ובהמשך להחלטות קודמות של מועצת העיר בעניין גביית היטל תיעול מנכסים המשמשים לתעשייה ולמסחר, מבנייה חדשה ותוספות בנייה למגורים, ובעת מתן אישור עפ"י סעיף 324 לפקודת העיריות (נוסח חדש) בגין השטח הבנוי הקיים, ובשים לב לפיתוח רשת התיעול בעיר להיקף עבודות הפיתוח, מחליטים לחייב בעת מתן אישור עפ"י סעיף 324 לפקודת העיריות (נוסח חדש) את בעלי הנכסים, לשלם היטל תיעול עפ"י חוק העזר לנס-ציונה (תיעול) התשס"ב-2001 גם בגין שטח הקרקע".

על פניו ולאחר הצגת הטבלה לעיל נראה הליך הנפקת החיובים די נהיר לביצוע, אולם היעדר אחידות במרכיבי החישוב הבאה לידי ביטוי שעד שנת 2005 כל החיובים למגורים כללו את מרכיבי הקרקע (בהיותם בנייה חדשה), ומאז ועד 2011 הופרדו מרכיבי הקרקע והבינוי, כך שמרכיב הבינוי חויב מיד עם הבקשה להעברת זכויות בטאבו, ומרכיב הקרקע חויב אם ובמידה ונידרש היתר לבינוי, יצר הדבר צורך בהעמקת הבדיקה בטרם יונפקו חיובים חדשים (בדיקה מדגמית של מרכיבי חיובים בין השנים 2006-2011 הראתה כי בבנייה חדשה חושב מרכיב הקרקע ובניה קיימת חושב רק מרכיב הבינוי, כך שלא נמצאו ליקויים), מבחינת בקרת התשלום ההחלטה האחרונה על חיוב כולל אחיד מקילה שכן יש כעת מבנה קבוע לחיוב מרכיב הקרקע וחיוב מרכיב הבינוי יחדיו ללא הפרדה בין אם מדובר בהוצאת היתר ובין אם מדובר בהעברת זכויות. להלן נוסח ההסבר שכתב מנהל הגביה:

**חיוב היטל תיעול על מרכיב השטח הבנוי** - העירייה התחילה ליישם את חוק העזר היטל תיעול על מרכיב השטח הבנוי **משנת 2006** לגבי דירות שנבנו לפני שנת 1995, החיוב מבוצע רק כאשר מוגשת בקשה להעברת זכויות, בקשה לאישור טאבו או במועד הגשת בקשה להיתר.

**חיוב היטל תיעול על מרכיב שטח הקרקע** - העירייה התחילה ליישם את חוק העזר היטל תיעול על מרכיב הקרקע **משנת 2012** החיוב מבוצע כאשר מוגשת בקשה להעברת זכויות, בקשה לאישור טאבו או במועד הגשת בקשה להיתר.

9. חיוב היטל כביש- תלונה מתושב על דרישה לתשלום היטל כביש ומדרכה עבור סלילה מחדש של כביש, שהחל מלפני כ-4 שנים ושטרם הסתיים, מהווה דרישה כפולה שכן הכביש היה סלול בעבר, ולמיטב הבנתו היה כבר תשלום בגינו, ממצאי הבדיקה העלו כי המתלונן מתגורר במקום 3 שנים בלבד, קודם לכן הנכס לא היה ראוי למגורים, את הדרישה בשנת 2012 טרם שילם, בדיקת אגף ההנדסה העלתה כי זו הפעם הראשונה שבה הרחוב בו הוא מתגורר מחויב בהיטלי כביש ומדרכה, בדיקת מחלקת הגבייה עד לשנת 1996 לא העלתה חיוב גובלים כלשהו, לא התקבלה משכנו תלונה על תשלום כפול והוא לא הצליח לבסס את טענתו לדרישה כפולה גם ע"י המצאת נתונים משכנו הוותיקים. בשנת 2009 בעת ביצוע מדידות ברחוב לא נמדד הנכס נשוא התלונה כיוון שלא הופיע בקובץ המתאים עקב הפסקת פעילות (צו מנהלי שהוצא ע"י אגף הנדסה). בשנת 2011 בעת ביצוע בדיקה פיזית בשטח ע"י הפיקוח וההנדסי והגביה נמצא כי הבית מאוכלס, כשדברי הדיירת היא מתגוררת במקום לפחות שנתיים, בניגוד להוראות ההנדסה. חיובי הארנונה בנכס החלו בתחילת 2011 כאשר חיוב השטח נעשה תחילה עפ"י אומדן חב' המדידות, ולאחר מכן נעשה תיקון בעקבות כך הגשת מדידה מעודכנת ע"י המתלונן. שנה קודם לתלונתו פנה לעיתונות וסיפר על חיוב ההיטלים הכפול כביכול והוסיף כי את סכום ההיטלים הוא לא מסוגל ולא מעוניין לשלם, כי הכביש שנמצא במקום כבר 50 שנה נסלל לא טוב, והתשתית במקום, כולל כבלי החשמל הנמוכים, לא מצדיקים את התשלומים הגבוהים. בסיכומם של הדברים מדובר היה בתלונה כוזבת ובה עמד רצונו העז של המתלונן להתחמק מתשלום ההיטלים וגם ממסי עירייה עת לא נמסרה הודעה על אכלוס בשנת 2009, כאשר פנייתו לתקשורת קודם לכן העידה על כוונותיו אלו.

10. שחרור ערבויות והחזר כספי- תלונה ממייצג בעלי קרקע בעסקת קומבינציה על כי אינו מצליח לסגור את חשבון היטלים ולשחרר ערבות לאחר קבלת שומה מכרעת ותשלום היתרה, קודם השומה המכרעת שולם 50% ממנה ו ל-50% הנותרים הופקה ערבות בנקאית ע"י החברה הבונה עד להכרעת שמאי מכריע, משזו התקבלה שולמה היתרה, נוצר עודף וערבות שטרם הוחזרו, נמצא כי חלק מהעובדות שהציג לא מדויקות, אין עודף להחזר, באשר לערבויות לא נמסרו לו פרטים לגבי ההחזר מיפעת צנעת הפרט ומאותה סיבה לא הוצגו בפניו תשלום היטלים של בעלים אחרים.

11. מידע לציבור על היטלי תיעול- הבדיקה עקב תלונה על אי מסירת דיווח ומידע על חוב היטלים, למי שמתגוררת בדירה בעיר מאז שנת 2004, בבניין שנבנה ב-1989, כשבעת הרכישה המוכר הציג אישור על היעדר חובות, אך אחר שמכרה הופתעה מחוב היטל תיעול, כשנאמר לה כי החוב נגבה מ-2006. נמצא כי הוסבר למתלוננת כי עליה לשלם את היטל התיעול, נעשה בתחילה חיוב עודף עקב טעות בגודל השטח לחיוב, החיוב תוקן ביוזמת הפיקוח על הנדסה. ולאחר התיקון הסכימה המתלוננת לקבל את החשבון ולשלמו. חיוב היטלי התיעול נעשה עפ"י חוק עזר לנס ציונה- תיעול, התשס"ב-2001 עבור בתי מגורים קיימים החל בשנת 2006 עם העברת הזכויות, כך שהחבות לתשלום חלה על המתלוננת, לעניין הפרסום לציבור-הרי שהטענה בדבר אי הידיעה על אף הפרסומים בנושא זה, מחזק את הצורך במתן מידע פרטני לציבור, וזאת כהמשך להמלצה שנרשמה בדוח הביקורת 2012 בסעיף 9.3 בנושא- חיוב כפול בהיטלי תיעול וטיהור ושם נרשם: "לערך עבודה מקפת מלווה בתיעוד של כל אלו ששילמו, וליצור בהנדסה מאגר משלמים, שיקל על עבודת חישובי השומות", ועל כן יש לחשב את כלל היטלי התיעול שטרם שולמו ולרשםם כחיוב מותנה, ככול שתבצע המלצת הביקורת ליישום ממשק הנדסה-גביה יקל הדבר את ביצוע המלצה זו.

12. התיישנות חוב היטלים- תלונה על חיוב היטלים כ-8 שנים לאחר ההתחייבות החוזית, מהסיבה של מחלוקת משפטית בדבר שייכות הנכס שנקבעה 7 שנים מאוחר יותר ולאחר שהוגשה בקשה לרישום בטאבו שנה מאוחר יותר, אם כי שינוי שם המחזיק בגבייה נעשה כשנה וחצי לאחר ההתחייבות החוזית, הועלתה גם טענה כי על היטלי השבחה להיות משולמים ע"י מוכר הנכס. הטיפול בנושא היה מצוי בהליך משפטי (הוגשה עתירה כנגד חיובי מס השבחה והיטל תיעול), על כן נבדק רק מועדי החיוב לצורך בדיקת התיישנות. עלה כי למועדי החיוב משמעות רבה לעצם ההכרה בחיובים, לפיכך בכל פעם שבו עולה מועד החיוב על 7 שנים מעת האירוע לחיוב, יש להתייעץ בלשכה משפטית בעת יתבצע החיוב.
13. עיכוב תשלום ודרישה חוזרת לדמי פיקדון- תלונה על עיכוב תשלום של 50% שכ"ט שמאי מכריע להיטל השבחה בגין נכסו אותו הוא מתעתד להרוס ולבנות מחדש, לדבריו את חלקו הוא שילם מיד עם קבלת הדרישה מהשמאי, אך העירייה מעכבת את התשלום שהיא מחויבת לו, מצב זה אינו מאפשר את התחלת הבניה, שכן כל עוד השמאי לא קיבל את חלקה של העירייה אין הוא מוכן לספק את המידע על השמאות המכרעת. התברר כי חשבון השמאי אושר ע"י מנהל אגף הנכסים והועבר לגזברות לתשלום בתאריך 30.7.14, הונפק צ'ק בתאריך 17.8.14, ונשלח על ידי הגזברות למשרדו של השמאי בתאריך 4.9.14. (לאחר קבלת התלונה). מכאן שלא נמצא עיכוב בתשלום החוב, אלא שכל ההליך בכללותו כולל השומה המכרעת נראה לו שלוקח זמן רב. וכן לאחר מכן שב ופנה בעניין סירבו לתשלום את הדרישה הנוספת לפיקדון מהסיבה שחלפה שנה מעת מתן ההיתר. ולכך ניתנה תשובתו של מנהל מחלקת הרישוי: "הבקשה להיתר נקלטה במערכת ב-1.11.12 ואושרה ברשות רישוי ב 6.11.12. בתאריך 22.11.12 נשלחו מכתבי החלטה למבקש. בתאריך 21.10.13 הוצא חשבון אגרות כולל היטל השבחה עבור הבקשה שדונוה. עפ"י תכנית נס/79 נס/1/2 נס/1/2.ב. החשבון הני"ל לא שולם ולא הוצא היתר בניה. לאחרונה התבקשנו להוציא חשבון חדש ע"מ להוציא היתר בניה. מכיוון שעברה מעל שנה מיום החלטת רשות רישוי אין באפשרותנו לחדש את ההחלטה ולהוציא היתר בניה. הוסבר למבקש שעליו לשלם פיקדון על חשבון האגרות ולכתוב מכתב שאפשר יהיה לדון מחדש בבקשה. המבקש סירב לשלם פיקדון לפיכך הבקשה לא טופלה". לאחר מתן הסבר למתלונן כי דמי הפיקדון יקוּוּזוּ מכלל החוב, התרצה והיה מוכן לשלמו.
14. הפחתה משמעותית של חישוב היטלי תיעול- בדיקת תלונת תושב להפחתת שומת היטל תיעול עד כדי כ-80% מסכומה המקורי, העלתה כי המבקש הגיש בקשה להעברת זכויות ב-29.1.15, בבקשה שהתקבלה ממחלקת הגביה לא צוין שהיטל התיעול על מרכיב המבנה שולם, וגם במסמכים בהנדסה לא נמצא שמית המבקש. לפיכך, הוטל חיוב מלא ב-2.2.15, ב-19.2.15 הוחזר הטופס מהגביה עם הבהרה שהיטל תיעול עבור מרכיב המבנה שולם, החשבון תוקן מידיית לחיוב מרכיב הקרקע בלבד, ב-26.2.15 שולם החשבון המתוקן והטופס הועבר סופית למחלקת הגביה. המקרה מלמד שוב על הצורך בממשק הנדסה גבייה שמלבד ההקלה שיביא להתרוצצויות חייבי ההיטלים ממחלקה למחלקה ולעבודה במחלקות, יגרום לזרימת מידע אמין ומדויק בין המחלקות.
15. עיכוב אישורים לטאבו- תלונה בה נטען במחלקת הגביה כי אישורי הטאבו מעוכבים במחלקת הפיקוח, וכי עליו לפנות אליהם, מדובר על 17 קוטג'ים שנבנו לפני כ-20 שנה שהיה להם גוש וחלקה ארעיים, נעשתה פרצלציה, והתאפשר כעת להעבירם בטאבו. נמצא אי תקינות בהפניה וההטחה החמורה של מחלקה ברעותה, התברר כי מחלקת הפיקוח לא עכבה את הליך הוצאת

האישורים ואף החזירה אותם למחלקת הגביה 5 ימים קודם הגשת התלונה, אלא שהיה חיוב חריג, על כן הטופס הוחזר למחלקה לתיקון, עובדי המחלקה מצויים הרבה שעות בשטח ויש שעות קבלת קהל שבה יכול היה המתלונן לבוא ולקבל תשובות בנושא, ובכול מקרה על מחלקת הגביה היה ולבדוק טרם נאמרו הדברים. מהנדס העיר כתב לביקורת כי יש צורך בנוהל חוצה ארגון שיגדיר ביצוע ממוחשב של העברת הטופס מגורם לגורם, אחראי אחד למתן תשובה לאזרח מבלי לשלוח אותו בין המחלקות, לוח זמנים מוגבל ורלוונטי לכל מחלקה. לא נמצא כי מחלקת הפיקוח עיכבה את הוצאת האישור, ובכדי **למנוע חיכוכים** בין המחלקות יש לקדם את סנכרון המערכות בין הגביה להנדסה שיכלול גם את מתן האישורים לטאבו, ולצור נוהל חוצה ארגון בנושא מתן אישורים לטאבו, עם הגדרת אחראי וזמני פעולה בכול מחלקה, ומוסיפה את המלצתה מביקורת ההיטלים משנת 2010 (סעיף יד) כי יש לקבוע מדיניות של זמני טיפול בשומה כך שהבדיקות והכנת האישור לא ימשכו מעבר ל-14 יום, ובמקרה חריג יימסר דיווח לגביה ולמבקש.

16. חיוב בנפרד של היטל השבחה מהיטלים אחרים- תלונה על כי נאמר במחלקת הגבייה שלא ניתן לשלם היטלי השבחה בנפרד משאר ההיטלים ועל כי נגרמו נזקים מעיכוב החשבונות. מהבדיקה עלה כי הנאמר לא הובן על ידו כהלכה, כל שנאמר לו כי אין זה מקובל להפריד בין החשבונות, ולצורך הפרדה עליו לגשת למחלקת הרישוי, ובשיחתו עם הגזבר נמסר לו כי מסיבה טכנית ואי יכולת מעקב אין אפשרות לפצל את החשבון המשותף ויש צורך בהפרדת החשבונות, היועצת המשפטית התייחסה לעניין וקבעה כי אין מניעה מפיצול החשבונות ולשם כך יש להגיש בקשה במחלקת הרישוי, ככלל רשויות נוהגות להפריד היטלי השבחה מהיטלים אחרים, מדובר בחישוב ייחודי ובו אומדנים/שינויים עקב השגות/החלטות, כששאר ההיטלים הינם על בסיס קבוע, וההפרדה מאפשרת פילוח וניתוח נפרד (כולל תקציב), על כן לבחון הפרדה בין היטל השבחה לשאר ההיטלים כדרך קבע.
17. הסבר לתושב הליך הנפקת חיובי היטלים- תלונת תושב על אי מתן הסבר על חיוב היטלי תיעול, בעת הגשת בקשת תכניות לבניית חניה לרכבו. נמצא כי קודם נהרסה החניה ובנה מחדש ללא היתר, היה משפט כנגדו, לאחריו הגיש תכניות לבניית החניה, אך כיוון שלא שילם היטלי פיתוח בעבר נמסר כי ככל שיבקש היתר לבניית החנייה יאלץ קודם לשלם.

## 6.2 הסדרת סוגיות נכס מסחרי

**א. כללי**

הבדיקה לאחר קבלת פנייה מעו"ד המייצג יורשים שלהם זכויות בנכס שהוחכר בהסכם עם המועצה המקומית לפני כ-50 שנה ברח' הבנים 50 בשטח של 20 מ"ר והנמצא על אדמת מנהל, אשר התלונן כי כשל מאמציו הרבים מזה למעלה מ-4 שנים להסדיר את רכישת הנכס (זכויות חכירה לדורות) ע"י היורשים כאשר בכל התקופה יש דרישות מוגזמות לדמי חכירה אליהם נוספו ריביות גבוהות, הוסיף כי במסגרת ניסיונותיו להסדרת העניין נפגש אישית עם היועצת המשפטית של העירייה ועם מנהל אגף הנכסים, מבין שהסדרת הבעלות כרוכה בהסדרה הכוללת של כל המתחם ע"י המנהל וכבר הציע כי אפשר לקבל שומה על שווי הנכס מטעם העירייה, לערוך טיוטת הסכם ככול שתהיה הסכמה על המחיר ובמקביל לפנות למנהל, אך כאן לא היה ברור לו מדוע צריך לחכות להזמנה מהמנהל, והעירייה לא פונה למנהל באופן ישיר.

**ב. ממצאים מסקנות**

לאחר פנייתי למנהל אגף הנכסים הוא שלח תשובה לפונה ובו רשם כי כבר פנה למנהל להסדרת הבעלות על המקום, וכי נעשים מאמצים לזמן פגישה עמם, כמו כן בשנים האחרונות העירייה נמצאת בדין ודברים עם המנהל להסדרת הזכויות כאשר הומצאו מסמכים לקדם את העניין, עוד הוסיף כי לא ניתן ואין זה ראוי לבצע הסדר עם הדיירים קודם ההסכם עם המנהל, וכי הוא מקווה שמכתביו לא נועדו לחפות על אי תשלום ארנונה ודמי שכירות, במענה השיב הפונה כי הוא דוחה על הסף את הטענה לאי תשלום, שכן מדובר בסכומים תמוהים מופרכים וחסרי יסוד, מה גם שנערכה לאחרונה פגישתם היורשים עם המנהל וממנה עולה כי טרם נעשה הסדר בין העירייה למנהל לגבי הנכס, לכן מצאו לנכון לפנות במכתב למנהל שלא יחכה להסדרה כוללת של כלל המתחם, אלא יאפשר ליורשים לרכוש את הזכויות בהיוון מלא, על כן הוא מצפה לשיתוף פעולה בעניין ע"י העירייה ולהפסקת משלוח החיובים, למכתבו זה השיבה היועצת המשפטית כי הסדרת הזכויות במנהל עברה מהמחלקה המשפטית למחלקת השומה אצלם, ועל כן יש להמתין להתפתחויות בהליך. נוכח זאת הביקורת תמשיך לעקוב אחר הסדרת הזכויות בנכס הנדון.

## 6.3. הטיפול בחריגת בניה

**א. כללי**

הבדיקה לאחר קבלת תלונה מתושבת הגרה בבניין דירות בקומה שנייה, על דחייתה ע"י מנהל הרישוי עת דיווחה על פגיעה בפרטיותה עקב בנייה לא חוקית של שכנה הגר מתחתיה, לדבריה השכן פלש לשטח המשותף, פתח דלת, סגר חלק, ובנה פרגולה מקורה קבועה מאלומיניום המסנוורת אותה ומסתירה לה את הנוף, לטענתה הדחיה באה כי נאמר לה שמדובר בשטח פרטי ומה גם ששכניה לא באו להתלונן, ואם היא מוצאת לנכון עליה להגיש תביעה נגד השכן, וכשנשאלה על ידי אם שקלה להגיש תביעה, ענתה כי ככול שהעירייה לא תטפל אזי בכוונתה להגיש תביעה.

**ב. ממצאים מסקנות**

ואכן התברר כי העירייה החליטה כי מדובר בסכסוך שכנים, והייתה הימנעות הפיקוח על ההנדסה לטפל בעניין, ותשובה על כך לא נמסרה לפונה בכתב, (אשר הייתה מסייעת בידה להגשת תביעה), ואולם נוכח מעורבותי הועבר הנושא לטיפול התובעת העירונית.

אם כן, האם העירייה הייתה אמורה לבדוק את טענת המתלוננת?

מתברר שכן, ואף הייתה חובה לבדוק וליתן תשובה בכתב לפונה. זאת נלמד מחוק עזר לנס ציונה (מבנים מסוכנים), התש"ן-1990 ובו נרשם בסעיף 2(א) כי "הבניין יוחזק במצב המבטיח את שלום המחזיקים, את שלום הציבור ואת בטחון הנכסים הסמוכים לבניין", ובסעיף 2(ב) נרשם: "היה לבעל בניין א למחזיק בו יסוד סביר להניח כי הבניין עלול לסכן את המחזיקים, את הציבור או את הנכסים הסמוכים לו, יודיע על כך מיד למהנדס ויבקש את בדיקת הבניין" ובסעיפים הבאים למעשה אין שיקול דעת והעירייה מחויבת לבצע בדיקה.

אך התלונה עצמה איננה מצביעה על סכנה, אלא על הטרדה?

ולכך התשובה היא כי למנהל הרישוי אסור יהיה לו שיקול דעת לפני בדיקה, יתכן והבנייה רעועה ומסוכנת בעת סערות, ואז אולי הסכנה לדיירים ולסביבה גדולים. גם פרק יא – שמירת חזיתות בתים וחדרי מדרגות - בחוק עזר לנס ציונה (שמירת איכות הסביבה, מניעת מפגעים ושמירת הסדר והניקיון), התשס"ג-2003, אוסר שיפוץ חזית בית ללא היתר כשבהגדרה זו נכלל השטח הציבורי. אז נכון הדבר שמדובר ב-"כאב ראש" לעירייה ובטיפול בסכסוך שכנים, אך בדיקת הפיקוח בכל מקרה מחויבת, ויתכן שתוצאות הבדיקה לא יהיו לשביעות רצון הפונה, (כפי שעולה מעיון בפסק דין



המצורף להלן כשבית המשפט דחה את מרבית עילות התביעה לבניה לא חוקית), אך כאמור הבדיקה מחויבת.

בערכאות עלה הנושא של בניה לא חוקית של שכן בבית משותף, שבו טענו התובעים כי בבואו לגור בדירתו לפני מספר שנים, החל הנתבע להוסיף לדירה תוספות בניה שונות ללא היתרים וללא הסכמת השכנים, תוך שהוא מפר את חוקי המקום, הכתובים והבלתי כתובים, וכי מעשיו מהווים מטרד ליחיד כאמור בס' 44 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש], ויש בהם משום הפרעה של ממש לשימוש בדירתם, תוך הפרת ס' 17 לחוק המקרקעין, התשכ"ט-1969, בתצהירי התביעה פרטו התובעים שמונה תוספות בניה שבנה הנתבע, הכוללים: בניית חדר על גג דירתו של הנתבע, הצבת שני מנועי מזגן מסיביים שהוצמדו לקיר אותו חדר על הגג, מול מרפסת התובעים, הנחת צנרת חוטי חשמל על גג הבית, הגבהת סורג מעל גג הדירה, הצבת ספסל נדנדה גדול מעץ על גג הדירה, בניית קשתות ברזל, הנחת צינור ברזל עליו נמתחה יריעה מברזנט לרוחב המרפסת התחתונה בדירת הנתבע, והצבת סוכך חשמלי מתקפל, ובקשתם הייתה לחייב את הנתבע להרוס את התוספות ולהשיב את המצב לקדמותו, תוך שהם מבססים את תביעתם על שתי עילות: עילה נזיקית ועילה קניינית. העילה הנזיקית מעוגנת בעוולת המטרד ליחיד, שמוגדרת בס' 44(א) לפקודת הנזיקין [נוסח חדש], באופן הבא: "מטרד ליחיד הוא כשאדם מתנהג בעצמו או מנהל את עסקו או משתמש במקרקעין התפוסים בידו באופן שיש בו הפרעה של ממש לשימוש סביר במקרקעין של אדם אחר או להנאה סבירה מהם בהתחשב עם מקומם וטיבם; אך לא ייפרע אדם פיצויים בעד מטרד ליחיד אלא אם סבל ממנו נזק." העילה הקניינית מבוססת על ס' 17 לחוק המקרקעין, תשכ"ט-1969, הקובע: "המחזיק במקרקעין זכאי לדרוש מכל מי שאין לו זכות לכך שיימנע מכל מעשה שיש בו משום הפרעה לשימוש במקרקעין ושיסלק כל דבר שיש בו משום הפרעה כזאת." במשפט צוטטו דבריו של כב' השופט ברנזון בע"א 436/60 עזרי נ' קליין, פ"ד ט"ו 1177, 1187, 1188: "העיקרון בדבר העדפה מלאה של אינטרסים של סוג אחד של מחזיקים ברכוש על סוג אחר של מחזיקים אינני יודע מנין הוא לקוח ... ולפי דעתי הוא מוטעה מיסודו ... ואינני מוצא כל יסוד לכך, לא בחוק ולא בתבונת החיים, שיש להקריב את האחד על מזבחו של השני. החוק בנוגע למטרד היחיד מבוסס על העיקרון של הדדיות ולא בלעדיות. לכל אחד הזכות לעשות שימוש לגיטימי ברכושו ולהפיק ממנו הנאה מתקבלת על הדעת תוך הקרבה הדדית והתאמה הדדית כדי שאדם ושכנו יוכלו לעבוד ולחיות יחד זה ליד זה, לחיות ולתת לחיות." בפסק הדין עלה כי לא תמיד תוכל טענה בדבר פגיעה בנוף להוות בסיס לתביעה בעילה של מטרד, אלא שהכול הוא ענין של מידה ומיקום. לא הרי הציפיה הסבירה להנאה מן הנוף, של מי שבוחר לגור במקום דוגמת יפו העתיקה, כהרי ציפייתו של מי שמתגורר במתחם עירוני רגיל. לא הרי מתיחתה של יריעת ברזנט מכוערת במרפסת דירה רגילה בעיר זו או אחרת, כהרי מתיחתה של יריעה כזו במקום מיוחד כמו יפו העתיקה. קיימת ציפייה סבירה של מי שמתגורר ביפו העתיקה, כי שכניו לא יאמצו פתרונות מסוג כזה, גם אם רצונם להבטיח את פרטיותם ולהצל על מרפסת הדירה. לא בכדי קבע המחוקק בגדרו של ס' 44 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש], כי מידת ההפרעה לשימוש במקרקעין תיבחן "בהתחשב עם מקומם וטיבם." ובעניין זה מצוטט שוב כב' השופט ברנזון בפסק הדין שלעיל (בע"א 436/60), "אין ולא יכול להיות סטנדרט אחד, אבסולוטי, של נוחות אישית ושל הנאה בנכסים, שכל אדם זכאי להם. המבחן הוא מבחן של סבירות והדעת נותנת שהסטנדרט משתנה עם המסיבות. הזמן והמקום, טיב הנכסים והשימוש הנעשה בהם, הסביבה בה הם מצויים והחברה השוכנת בה - כל אלה וכיוצא בהם הם גורמים בעלי חשיבות הקובעים את השימוש האפשרי בנכסים וההנאה שאפשר

להפיק מהם כדי ששכנך יוכל גם הוא לעשות שימוש מתאים בנכסיו הוא ולהפיק מהם הנאה ראויה." בפסק הדין התביעה נדחתה ונתנה הוריה להסרת הברזנט בלבד. במשפט גם התובעים היו נתבעים, עת עלתה טענה נגדם לתוספות בניה ללא היתר, וגם כאן לא נדרשו התובעים להרוס את התוספת ולהחזיר את המצב לקדמותו בנימוקים של: מדובר בבניה ישנה 14 שנה לפני שרכשו התובעים את הדירה, תוך שהעירייה טענה בזמנו על בניה ישנה שחלה עליה חוק ההתיישנות, הגם שמדובר בתוספת בניה מכוערת למדיי, אין היא עולה כדי מטרד או הפרעה לשימוש שהנתבע עושה בדירתו, השופט ציטט את בר"ע 62/83 בעל טכסא נ' גונן, פ"ד לח(1) 281, ובו נפסק כי כאשר מדובר בבניה בלתי חוקית, די אפילו באי נוחות שאינה עולה כדי מטרד, כדי להצדיק צו הריסה, וע"א (חי) 3405/06 יוסף צרפתי נ' יעקב אלבו (2007) - : "מעשה בלתי חוקי כשלעצמו, אינו מעמיד עילת תביעה בניזקין. אין אדם יכול לתבוע את רעהו על הפרה של חוקי התכנון והבנייה, אלא אם הראה, על פי הלכת אדמה דלעיל ופסקי הדין שבעקבותיה, שהמעשה גרם נזק או פגע בנוחיותו או בהנאתו מהשימוש הרגיל במקרקעין, גם אם אותה פגיעה אינה מגיעה כדי עוולת מטרד בדני הנזיקין." , אך עם זאת סבר השופט כי מדובר בתוספת בניה הנמצאת ממזרח לגג ביתו של הנתבע. מטבע הדברים, כאשר הנתבע ובניו יוצאים אל הגג, הם מביטים לכיוון מערב, שם נמצא הים ונמל יפו, ולא לכיוון מזרח, בו נמצאת התוספת, לכן אין הוא סבור כי תוספת הבניה מסיבה לנתבע אי נוחות כלשהי או פוגעת כהוא זה מהנאתו מן השימוש בגג, וכן מדובר בתוספת שנבנתה בשנת 1982. הנתבע רכש את דירתו בשנת 1996, שנים רבות לאחר בניית התוספת, כך שהוא בבחינת "מי שבא אל המטרד", מדובר גם בתביעה שהתיישנה. הבניה בוצעה בשנת 1982 והתביעה שכנגד הוגשה רק בשנת 2005, גם אם צו הריסה לעולם איננו מתיישן, מקרה דנן לא הוצא מעולם צו הריסה בקשר לתוספת שבנו התובעים, ואין המדובר בעבירה נמשכת, אלא בעבירה חד פעמית שבוצעה בעת הבניה, בס"פ 4 לחוק ההתיישנות, תשי"ח-1958, נקבע: "בתובענה על תביעה שלא התיישנה או שהתיישנה אך לא נטענה נגדה טענת התיישנות, לא תישמע טענת התיישנות נגד קיזוז באותה תובענה ולא נגד תביעה שכנגד, כשהיא והתביעה שבאותה תובענה נושאן אחד או כשהן נובעות מאותן נסיבות." על כן ובמקרה זה לא תחול הוראה זו שכן אין עסקינן בתביעה שכנגד הנוגעת לבניה שביצע הנתבע, שאז ניתן היה לומר כי מדובר בתביעה ותביעה שכנגד באותו נושא או הנובעות מאותן נסיבות, אלא בתביעה שכנגד הנוגעת לבניה שביצעו התובעים.

### ג. המלצה

יש להנפיק הנחייה, כי בכל מקרה שבו תועלה טענה לבניה לא חוקית בבית משותף, ייערך הפיקוח ההנדסי לביצוע בדיקה, תוך שיתעלם מ"רעשיים סביבתיים" של סכסוכי שכנים.

#### 6.4. הרחבת קווי תחבורה

##### א. כללי

הבדיקה בעקבות פניית הנהלת אולם אירועים שביקשה לבחון שיפור השירות התחבורה הציבורית, למתחם האולמות הסמוך לאצטדיון העירוני. בפנייה מצוין הקושי הרב הקיים עקב המחסור בנגישות לתחבורה הציבורית לכלל המתחם, שבו יש מס' אולמות וגני אירועים המעסיקים מאות עובדים מידי יום המתגוררים בעיר, כאשר אין קווי אוטובוס הנכנסים למתחם האצטדיון במסגרת מסלול נסיעתם והדבר גורם לבעיות קשות ואי נוחות לעובדים ולאוכלוסייה המגיע למתחם, מה שגורם לעובדים רבים ביניהם גם תושבי העיר שאינם ניידים ונעזרים בתחבורה ציבורית להפסיק את עבודתם בשל אותם בעיות נגישות.

##### ב. מסקנות וממצאים

ותשובת מנהלת מחלקת התנועה הייתה כי כל פניה בנושא קו אוטובוס חדש או שינוי במסלול/מקום התחנות לקו הקיים, יש להפנות למשרד התחבורה - מחוז מרכז, רשות לתחבורה ציבורית, מר אסי סוזנה, וכי תחום תחבורה הציבורית אינו בסמכות רשות המקומית (העירייה), ותשובה בהתאם נמסרה לפונה.

#### 6.5. הטיפול בנוזקי גובלים

##### 6.5.1 בניית איסכורית שקופה המהווה מפגע

##### א. כללי

תלונה של תושב כבד ראייה הגר בבית קומות שטען כנגד שכנו בעל דירת גן הגר מתחתיו, כי האיסכורית השקופה שבה תחם את המגרש מסנוורת אותו, ופנייתו לעירייה אכן הביאה אומנם לבדיקת מפקח הנדסי, אך מאז ביקורו מלפני 5 חודשים לא נעשה דבר, בעוד הוא ממשיך לסבול ואינו יוצא מביתו באור יום, כמו כן על האיסכורית מצטברת צואת יונים רבה ועלים, כך שהזיהום והאבק מגיע לביתו, כמו גם רעש גשם עוצמתי, סכנה נוספת שמתאר אותה כי בתוך החצר הציב צינור עם נקי' גז, וכשמבשלים שם יש סכנת שריפה לבניין, ואף עשו בניה לא חוקית בחצר, עוד הוסיף כי שכנים בעלי דירות גן החלו לחכות אותו ותחמו גם הם את מגרשם באיסכורית שקופה.

**ב. מסקנות וממצאים**

בתום בדיקת המפקח הועברו מסקנותיו לתובעת העירונית, אשר החליטה לסגור את התיק, משום לא מצאה מקום לטענותיו, ולזאת אוסיף כי ריבוי טענותיו אינו משקף את המציאות אלא את תפיסת המציאות בעיני המתלונן שלא היה בהם ממש.

**6.5.2 טענות בניה כנגד אולם שכן****א. כללי**

תלונה מאולם שמחות על כי אולם שמחות הגובל עמו בונה בנייה בלתי חוקית, ופוגע בכך בעסקו.

**ב. מסקנות וממצאים**

העניין נמסר לפיקוח ומהבדיקה עולה כי אין זו בפעם הראשונה להגשת התלונות, שמניעם חשש מתחרות מסחרית. בכל מקרה הנושא נבדק ע"י הפיקוח עפ"י חוק התכנון והבנייה, ונמצא כי לא הייתה בניה לא חוקית.

**6.5.3 תלונה מאת מבקר המדינה בתום טיפול****א. כללי**

תלונה שהתקבלה מנציבות תלונות הציבור אשר ביקשו שתבורר אצלי, מדובר בתושב העיר הגובל עם בית ספר התומר בצד האחורי, לטענתו בוצעו עבודות גידור בשטח בית הספר ללא תיאום עמו, וללא הסכמתו לשינוי הגדר המשותפת, במהלך העבודות חלק מהגדר נהרסה, נכרת עץ בשטח בית הספר וגדם העץ נפל בחצרו יחד עם שאריות הגדר (רשת, בזנטים, צינורות), גדם העץ שנפל בחצרו פגע בעץ לימון בגינתו, וגרם לו לעבוד במשך מספר שעות כדי להסיר את הגזם ע"י ניסור ענפים, עוד הוסיף כי גם כלבו נפצע מהמקרה, על כן מצא לנכון לפנות למוקד שלא סייע, כמו כן הגננים הגיעו לפנות את הגזם שנותר מכריתת העץ מבית הספר, אך לא מחצרו.

**ב. מסקנות וממצאים**

התברר כי העירייה ביצעה עבודה להקמת גדר בהיקף בית הספר, שבמסגרתה הייתה דרישה לעקירת עץ אחד קטן, במהלך ביצוע עבודת גיזום העץ ביקש המתלונן לגזום גם שיח שפלש מבית הספר אליו, השיח נגזם ושטח החצר של המתלונן נוקה לשביעות רצון הפונה, ואף נערכה ביקורת שטח לאחר מכן שאימתה את הממצאים. אם כן מדוע התקבלה תלונה זו ממבקר המדינה שטופלה ונסגרה במוקד העירוני?

מתברר שמעת קבלת התלונה אצל מבקר המדינה ועד למשלוחה לעירייה חלפו 20 ימים, שבמהלכם כבר טופל העניין, וכאשר נציבות תלונות הציבור לא היערכו נכון שאת בקשתם לבדיקה הם שולחים לאחר תום הטיפול לשביעות רצון הפונה, והערה על כך נמסרה למבקר המדינה לשיפור ההליכים אצלם.

6.6. אי קבלת אישור על תקינות רמזור

#### א. כללי

פנייה לקבלת אישור על תקינות לצומת הרמזורים: ויצמן, מרגולין, המאה ואחד בנס ציונה, ע"י בוחן תאונות דרכים לא נמסרה לו ע"י מנהלת מחלקת התנועה, מה שהניע אותו לפנות אלי, ציין שקיבל את תכנית הרמזורים אך ללא אישור תקינות.

#### ב. מסקנות וממצאים

התברר כי יש נוהל מיוחד וטופס ייעודי לכך שבו צריך להשתמש כאשר מעבירים מידע על תקינות הרמזורים, הדבר מתבצע ע"י החברה המתפעלת את הרמזורים, ואישור יצא בהתאם לשביעות רצון הפונה.

6.7. רוחב מדרכה בסמיכות למוסדות ציבור

#### א. כללי

התקבלה פניה מתושב על כי רוחב מדרכה שנבנה סמוך לבית ספר חדש, נעשה עפ"י תקן מינימאלי, אך בהיות המקום סמוך למוסד חינוכי, העירייה צריכה לדאוג שיהיה רחב יותר.

#### ב. מסקנות וממצאים

בתקן ישראלי לנגישות הסביבה הבנויה: הסביבה מחוץ לבניין, (ת"י 1918 חלק 2 בסעיף 2.1.5 ובסעיף 2.6.1) נקבע רוחב 130 ס"מ אשר לדעת מנהל אגף בינוי ופיתוח הנו רוחב מספק את צרכי הסביבה.

6.8. תקשורת מעוותת של מפקח פרויקט עם ציבור בעל עניין

#### א. כללי

התקבלה תלונה מ-2 שותפים במסעדה באזור פארק המדע, על כי נמסר להם ע"י מפקח תשתיות כי עבודות הפיתוח שבוצעו בסביבת המסעדה שלהם שהתחילו מלפני חודש, הופסקו זה למעלה משבועיים נוכח אי תשלום העירייה לקבלן המבצע, וכשאינן אופק מתי ימשכו העבודות, על כן הם חוששים להמשך פגיעה בעסקם, שכן כבר כעת המחזור העסקי שלהם ירד ל-60% נוכח הסכנה הבטיחותית בדרכי הגישה למסעדה, כשהסכנה גוברת בלילה מאחר ואין תאורה מספקת, עוד נמסר להם כי משך העבודות

ייקח רק חודש, אך לאחר מכן נאמר להם כי זמן העבודה יימשך חודש וחצי, ועכשיו לא יודעים מתי יסתיימו העבודות.

### **ב. מסקנות וממצאים והמלצה**

התברר כי לא היה כל עיכוב בביצוע התשלום, כמו כן עבודות הפיתוח לא פסקו, אלא הקבלן נדרש לבצע מספר בדיקות והדוקים של השטח והמצעים ולקבל אישור מכון התקנים בהתאם לנדרש. על כן בשבועיים האחרונים לא נראתה התקדמות באתר, והוא צפוי כבר להיכנס ולהשלים את עבודות הפיתוח והריצופים בלוח קצר. עוד התברר כי המפקח פנה לשותפים "ביוזמתו" וסיפר להם על סיבת העיכוב כביכול. נוכח זאת דרשה הביקורת כי מנהל אגף בינוי ופיתוח יערוך שיחת נזיפה למפקח, ויקבל ממנו התנצלות בכתב, והומלץ להוציא הנחיה לכל מי שמספק עבודות ושירותים לעירייה כי עליו להיות מודע שמייצג את העירייה אל מול הציבור, אל לו לומר דבר מחוץ למסגרת עשייתו, שכן הדברים עלולים להתפרש ולהיות מובנים אחרת מכוונתם הראשונית, בעיקר בקרב בעלי עניין, ובאותו מעמד להסביר את מבנה יצירת הקשר הישיר עם העירייה ואל מי ולאן ניתן לפנות בכל בעיה או תלונה מתעוררת.

### **6.9. טיפוח רחוב הגובל בטבע**

#### **א. כללי**

תלונה מתושב המתגורר ברחוב יעקב חזן בטירת שלום, על כי עבודות הפיתוח ברחוב טרם הושלמו, שכן אין שביל ראוי מהבית לילדים לכיוון בית הספר והשטח מאחורי הבית האמור להיות גן ציבורי מטופח, נראה רע כמו אזור נטוש ומוזנח, וגנן לא ביקר באזור מספר שנים.

### **ב. מסקנות וממצאים**

נמצא כי בסמיכות לפנייה לביקורת פנה מספר פעמים גם למוקד העירוני ושם טען בנוסף כי לאורך הרחוב הצמחייה צומחת פרא ועלולה לגלוש לכביש, מהבדיקה עלה כי לא היו תלונות בשנים עברו על טיפוח הרחוב (זולת בקשה למשטח גופי בגן שעשועים, אך זו אינה קשורה במהותה לתלונה זו), עם קבלת התלונות נוקה הרחוב לשביעות רצון הפונה, והוחלט גם על פיתוח הגיבון שם.

6.10. סירוב קבלת מכתב ערעור

**א. כללי**

הבדיקה בעקבות תלונה על סירוב קבלת כתב ערר בתכנון ובניה, ע"י מחליפה זמנית של מזכירת האגף, וכתוצאה מכך נטען כי העירייה לא העבירה כתב ערר לוועדה המחוזית.

**ב. מסקנות וממצאים והמלצה**

בתגובה ענתה המחליפה (אשר הייתה מזכירת מחלקת תשתיות) כי היא לא החליפה את מזכירת ההנדסה, השליח נכנס לחדרה שלא בשעות קבלת קהל והתעקש שתקבל מכתב התנגדות שאין זה מתפקידה, היא הציעה לו להמתין כרבע שעה למזכירת האגף שהייתה בישיבה, מאחר והייתה כבר תרעומת כי עובדים בהנדסה חותמים על קבלת מסמכים במקום מזכירת האגף ואף היא נדרשה להביא תצהיר לתובעת המשפטית כי איננה חתומה על קבלת התנגדות, אך אין זה מסמכותה לחתום, גם על המסמך הנדון ופניה לוועדות ערר או ועדה מקומית לרישוי ובניה ניתן לפנות למח' רישוי או למזכירת האגף רק בשעות קבלת קהל, וכי יש להורות לשומרים שלא לאפשר כניסה גם לשליחים בשעות שאינן שעות קבלת קהל. ואכן כך יש לנהוג ועל מהנדס העיר להוציא הוריה כי דואר המתקבל משליחים יימסר רק בשעות הקבלה וע"י הגורמים המוסמכים לקבלו. (אפשר ע"י כל מזכירות האגף).

**7. חינוך-****7.1. שיבוצים בג"י****7.1.1. לחצי אם לשיבוץ בנה בגן ילדים****א. כללי**

תלונה שהתקבלה מאם ל-2 בנים על דחיית ערעור ובקשות נוספות לאחר מכן לשיבוץ בנה לגן הנמצא בסמיכות לביתה, אלא לזה מרוחק יותר שאליו היא צריכה להגיע ברכב, מה שמקשה עליה מאוד, שכן בנה הקטן תינוק הנמצא בפעוטון, בפיזורם ואיסופם היא צריכה לחגור ולשחרר אותם, משך הנסיעה בצהריים תתארך כך שלא יקבלו בזמן את ארוחת הצהרים כשגם שעות המנוחה שלהם יפגעו, אין לה משפחה בסביבתם הקרובה שיכולה לסייע, ובעלה עובד שעות רבות, מה גם שיכול להיות קושי רב בימים של חום, קור, סופות וגשם. עוד הוסיפה כי היא מכירה ילדים ששובצו לגן המבוקש והם רחוקים ממנו מרחק משמעותי, מבחינת הקריטריונים לשיבוץ היא עומדת בהם יותר מאחרים שהיא יודעת עליהם ושנרשמו לגן, וגם הייתה מבין הראשונים שנרשמו, לכן היא חושבת שהבחירה אקראית או עפ"י הגרלה ולא עפ"י תעדוף על כן נעשתה טעות שיש לתקן.

**ב. מסקנות וממצאים**

מתברר שבנוסף לפנייה לביקורת הועברה פנייה לנציבות תלונות הציבור, כאשר קודם פנתה פעמים רבות למחלקת ג"י, למנהלת אגף החינוך, ולמפקחת משרד החינוך אשר זו לאור פניית האם שהציגה קושי משפחתי בהתארגנות, התייעצה עם המפקחת המתאמת, והחליטה, לפני משורת הדין, לאשר לה באופן זמני במשך 3 חודשים להוציא את בנה מהגן בשעה 13:00 ולא בשעה 14:00 כמקובל, כמו כן נמסר לה ממנהלת ג"י כי אם יתפנה מקום תוכל להכניס את בנה לגן המבוקש. נמצא כי לא היה בסיס לטענות האם וכי בבחירה הופעל שיקול דעת מקצועי בלבד שכלל:

1. מרחק אזור מגורים לגן בנסיעה- המרחק לגן המועדף מביתה 420 מ"ר, והמרחק לגן שנבחר 390 מ"ר, (האם רשמה בתלונה 385 מ"ר).
2. מרחק אזור מגורים לגן בהליכה- המרחק בהליכה לגן המועדף 160 מ"ר (האם רשמה בתלונה 101 מ"ר), ולגן שנבחר 350 מ"ר, לדעת מנהלת ג"י פער המרחק באופן רגלי (190 מ"ר) הוא שולי.
3. מרחק מהגן עפ"י קריטריונים- 300 מ"ר לדעת מנהלת ג"י סביר בהחלט.
4. הרישום לגן- בטופס ההרשמה הממוחשב (אוטומציה) שמילאה האם, היה עליה לציין את הגן בעדיפות ראשונה, ואת הגן בעדיפות שניה אם בנה לא ישובץ בגן הראשון, וכך עשתה והשיבוץ נעשה עפ"י הבחירה השנייה, ולמרות שהעירייה יכולה לקבוע גן אחר שלא נמצא בעדיפויות.



5. מידע בחוברת הרישום- הנשלחת לכל בית של מועמד לרישום ומתפרסמת במועד הרישום, נרשם ש"מחלקת גני הילדים עושה כל מאמץ אפשרי לשבץ את בנכם/בתכם בהתאם לעדיפות שבחרתם ואין התחייבות מצד העירייה לשבץ את הילד בגן המבוקש".

6. כמות ילדים שנרשמו לגן המועדף- נרשמו 58 ילדים אך הגן יכול להכיל רק 35, כך ש-23 ילדים לא יכלו להשתבץ לגן.

7. קריטריוני שיבוץ- נעשה עפ"י סמיכות גאוגרפית לגן, מצב בריאות הילד או קרוב משפחתו (מידע חסוי), וכן שיבוץ אחים נוספים באותו אשכול מגורים.

8. התייחסות לפונה- גם לאחר דחיית הערעור, מנהלת ג"י נפגשה עם האם והאב בפגישה אישית, הקשיבה לתלונתם והבהירה להם את המצב ושקולי הבחירה.

### **מסקנות:**

מבירור עם האם נמצא כי היא מאוד מקובעת בדעותיה מבחינת שעות גן שהקציבה לילדיה, זמן אוכל ושינה שלהם, מבחינת זמן אישי שלה הרי שהיא עובדת בשעות גמישות, ולמעשה כלל הנימוקים והטענות שהעלתה לא היו רלוונטיים ונכונים.

מניעה נוסף שציינה קודם הגשת תלונה בכתב, אך לא חזרה בה לאחר מכן, כי בגן שבנה שובץ בו הגנת הקבועה חלתה, הגיעה מחליפה, ויש כאוס מוחלט שכן 4 ילדים עזבו את הגן, אז ייתכן גם שזה המניע הנסתר שדחף את המתלוננת לנסות לעבור גן, שכן הטענות שהעלתה למעבר היו ממש לא לעניין.

נמצא כי מנהלת ג"י התנהגה באופן נאות עת לא חשפה בפני המתלוננת את התעדוף הבריאותי, למרות ניסיון נואל של האם לדעת מדוע אחרים נבחרו בעוד שלה קריטריונים נראים עדיפים.

נמצא כי שיקול הדעת בשיבוץ הילד לגן היה אחראי ונכון, וטוב מאוד גם שלא הייתה היכנעות ללחצי האם שהטרידה מאוד באותה תקופה את מערכת החינוך.

תשובה עפ"י הנימוקים (8-1) לעיל יצאה למבקר המדינה.

ולבסוף סבורני גם שמפקחת החינוך עשתה טעות כאשר הסכימה לשחרר את בנה של המתלוננת שעה לפני הזמן, שכן נוצר תקדים שלילי הפועל לרעת האם.

### **7.1.2. שיבוץ עפ"י אזור מגורים**

#### **א. כללי**

תלונה מאם על דחיית ערעור לשיבוץ בנה בגן בסמיכות למקום מגוריה, בעוד שהגן שנבחר לא היה בעדיפויות הראשונה או השנייה כפי שרשמה, אלא במרחק רב, אין לה רכב להתנועע ולהגיע אליו, אין לה עזרה בבוקר, וגם כך היא עובדת שעות מרובות, בנה הבכור נמצא בגן באותו אשכול, ולכן בסמיכות לבית הנמצא בעדיפות נרשם בן של

חברים מה שיכול להקל על הסתגלות בנם לגן, עוד ציינה כי לא מבינה תעדוף בשיבוץ לגן קרוב של אחרים על פניה, למרות שטרם עברו לשכונה.

### **ב. מסקנות וממצאים**

התברר כי הבניין בו גרה המתלוננת הוא פינתי, והשיוך עפ"י הרחוב העיקרי, נערך מפגש אישי בין האם למנהלת ג"י וסוכס כי במידה ויתפנה מקום בגן בסמיכות לביתה ישובץ בנה לשם, במקביל הומלץ לאם לבדוק עם חבריה שנרשמו לגן הקרוב לביתה החלפת שיבוצי גן, והאם לא שללה אופציה זו. סופו של דבר הטיפול שנעשה היה לשביעות רצון האם.

## **7.2. מזגן לעמדת השומר בחינוך**

### **א. כללי**

תלונה שהתקבלה מנציבות תלונות הציבור שנשלחה מהורי תלמידים על סירוב העירייה להצבת מזגן בעמדת השומר, גם מכספים שנאספו על ידי הורי התלמידים, בתלונה מצוין כי ההורים פנו לעירייה בעניין מספר פעמים, אך העירייה דחתה את בקשתם.

### **ב. מסקנות וממצאים**

מתברר שעניין זה התעורר במקומות נוספים בארץ וקיים הד ציבורי, כל עירייה החליטה לפעול אחרת בנושא עפ"י מדיניותה, רוב גישת הרשויות היא לא להציב מזגנים, אך הוסיפו כי ניתן להשתמש במאוררים כי יש חשמל בעמדה, מצד שני קיימת גם הנראות הציבורית ועלתה גם טענה של נציבות תלונות הציבור שהופנה אליה מקרה דומה לנחיצות ויתרונות ההתקנה בשמירת ערנות השומר והטבה עם בריאותו ורווחתו, יציין כי משרד הפנים לא הביע עמדה בנושא.

עמדת העירייה בנושא היא כי עפ"י נהלי החינוך תפקיד השומר איננו לשבת בבוטקה, אלא במרבית יום עבודתו עליו לערוך פטרולים, להסתובב לצאת ולערוך בדיקות, כך מן הסתם ישיבה בבוטקה נעשית רק בחלק קצר מהיום, השומרים בד"כ הם אנשים מבוגרים יעדיפו אם יהיה מזגן לשהות בעמדה ולא לקיים סיורי ביטחון, וגם עלולים להירדם בשמירה, וכך עלול להיפגע בטחון התלמידים וההורים בבית הספר, וגם עלול להיות בזבוז עקב אי כיבוי מזגנים (למרות שניתן להתגבר על כך ע"י כיוול למשך זמן שימוש בלבד).

נוכח עמדה זו שנמסרה לנציבות, שלחה הנציבות לעירייה את עמדת ראש חוליית אבטחת מוסדות חינוך והשכלה גבוהה במשטרת ישראל שציין כי בהתאם להנחיות משטרת ישראל וכפי שמצוין בחוזר מנכ"ל משרד החינוך מאוקטובר 2012 עג/2(א), סעיף 2.4.2 סעיף קטן ז, מחויבת רשות מקומית להצבת עמדת מאבטח בכל מוסד

חינוכי בו מוצב מאבטח, בתאריך 28/05/15 לאחר שנמצא כי רשויות הציבו עמדות שאינן ראויות או שפעלו בניגוד להנחיות משטרת ישראל, הופץ על ידי חולית אבטחת מוסדות חינוך מסמך בו צוינו מאפייני העמדה למאבטח. כחלק מהתנאים שצוינו במסמך זה, צוין כי עמדת מאבטח צריכה להיות במצב תקין, מחוברת לחשמל וצריכה לאפשר סביבת עבודה למאבטחי מוסדות חינוך בכל תנאי מזג האוויר, לאור זאת אין הוא רואה כל פגיעה מבצעית בהתקנת מזגן בעמדת המאבטח, אשר יאפשר לו לשהות בסביבת עבודה ראויה בזמן בו הוא נמצא בה, תוך ביצוע שאר הפעולות הנדרשות ממנו במהלך פעילותו כגון סריקות בסביבת בית הספר, בידוק נכנסים ועוד. ועל כן לאור העמדה החד משמעית הנ"ל לפיה אין כל מניעה ביטחונית להתקנת מזגן בעמדת המאבטח ובטרם תקבע הנציבות את עמדתה הסופית בעניין, ביקשו מהעירייה לבחון שוב את ההחלטה בדבר רכישת המזגן. אלא שכאן העירייה שוב החליטה, כי אינה מקבלת את דברי ראש חוליית האבטחה ואיתנה בדעתה כי המזגן בעמדת השומר עלול לפגוע בערנות השומר ובביצוע עבודתו ולפגוע בכך בביטחון התלמידים ובית הספר, ויש להמתין להנחיות משרד הפנים בנדון.

### 7.3. החזר נסיעות לבית הספר

#### א. כללי

הבדיקה בעקבות אי היענות לנציבות תלונות הציבור ע"י מנהל ההיסעים להמשך בירור תלונה שנשלחה אליו בעבר, על כן ביקש ראש העיר את טיפולי בעניין, התלונה אשתקד הייתה של הורה לתלמיד שביקש ולא קיבל החזר נסיעות עבור בנו הלומד בישיבת בני עקיבא בראשון לציון, שלטענתו הוא זכאי לקבל שכן אין בתי ספר על יסודיים בעיר המתאימים לזרם החינוכי בו הם מאמינים, אך בקשתו נדחתה כיוון שלפי הנחיות משרד החינוך מיפוי תלמידי העיר הינו העיר רחובות, אלא שבנו ניסה להתקבל לישיבה התיכונית אמי"ת ברחובות, אך נדחה עקב ביקוש רב והעדפת תלמידים תושבי העיר רחובות, ברחובות יש בית ספר נוסף דתי נוסף, אך שכר הלימוד שם הוא גבוה במיוחד, בבירור הודיע בזמנו מנהל ההיסעים כי הוא עומד להגיש בקשה למיפוי כפול לממ"ד שיכלול גם את ראשון לציון, אך הוא לא מסר את תשובתו ואת פעולתו בנדון למבקר המדינה.

## ב. ממצאים מסקנות

התברר כי הפנייה למשרד החינוך נענתה בשלילה, וגם כך נמצא כי אין העירייה אמורה לממן לימודי תלמידים מחוץ למסגרת שנקבעה, וכל שעלה מהמשך הבירור הוא כי הנציבות איחרה חודשים רבים בבקשתה לבירור וטוב הייתה עושה, לו פנתה קודם אל המתלונן בבקשה לבחון אם הנושא עדיין רלוונטי עבורו.

יום שלישי 31 מאי 2016  
כ"ג אייר, תשע"ו

לכבוד  
הגב' יעל אופן-קולה, עו"ד,  
סגנית בכירה למנהל אגף  
משרד מבקר המדינה ונציב קבילות הציבור  
בית הדפוס 12, גבעת שאול, ירושלים  
ת.ד. 1081, ירושלים 9101001

ג, נ.

**הנדון: תלונת מר ש.ב.ד בעניין החזר עבור הסעות לבית הספר**  
סימוכין: מכתביד לראש העירייה מתאריך 13/04/2016, תיק מס' 930633

מכתביד שבסימוכין הועברו לטיפול ע"י ראש העירייה, ולהלן תשובתי לאחר בדיקתי.

התלונה נסבה על אי קבלת השתתפות במימון<sup>1</sup> הסעות לבית ספר חט"ב<sup>2</sup> ממ"ד<sup>3</sup> מחוץ למסגרת המיפוי<sup>4</sup>, שבו נאלץ בנו ללמוד, בהיעדר מסגרת מתאימה בתחום המיפוי. לצורך הבדיקה - נבחן חוזר מנכ"ל משרד החינוך בנושא, התקבלו התכתבויות ומסמכים עם מנהל ההיסעים, נערכו שיחות בירור עמו, ותושאל התשוב המתלונן. מתברר כי התשוב עצמו **הופתע** מפנייתי אליו, לדבריו **הנושא מבחינתו סגור**, הוא מבין את ההקשר בין משרד החינוך לעירייה בכל הנוגע לזכאות למימון הסעות, כך כשאין משרד החינוך מאשר אין העירייה אמורה לממן.

ככלל המיפוי הבינישובי<sup>5</sup> שקבע משרד החינוך היא העיר הסמוכה רחובות, כאשר העיר הסמוכה השנייה - ראשון לציון נקבעה מחוץ למסגרת.

מתוכן ההתכתבויות והתלונה נמצא כי המתלונן ביקש מימון הסעות לשנת תשע"ד, עבור:  
- בנו הגדול שהחל ללמוד בכיתה י' בחט"ע ממ"ד (ישיבת הדרום ברחובות) לא קיבל מימון הסעות, למרות בחט"ב ממ"ד ברחובות בכיתות ז-ט' קיבל.

- בנו הצעיר נשוא התלונה שהחל ללמוד בכיתה ז' חט"ב ממ"ד (ישיבת בני עקיבא בראשל"צ) לא זכה למימון הסעות.

מתשובות והמשך ההתכתבויות נרשם כי אי מתן מימון הסעות לבן הגדול הייתה כתוצאה מטעות של איחור בדיווח שתוקנה, ולגבי הבן הצעיר הוא סומן במצבת התלמידים במשרד החינוך כמי שעבר ללמוד בכיתה ח' ברחובות בישיבת הדרום, ומאותה שנה יהיה זכאי למימון הסעות, אך משיחה עם האב התברר כי אכן אושר לבנו ללמוד ברחובות, אך הוא העדיף כי בנו ימשיך את לימודיו בראשל"צ משיקולים של מסגרת קיימת ושביעות רצון מבית הספר, הבאה לידי ביטוי בכך שגם בנו השלישי נרשם ולומד שם (ושלו כלל לא ביקש השתתפות במימון הסעות).

נוכח המקרה פנתה העירייה למשרד החינוך בבקשה למיפוי כפול (הכללת ראשל"צ במסגרת זו), אולם נענתה בשלילה.

עוד עלה מהשיחה עם האב המתלונן, כי הוא **ירד מבקשתו** להחזר מימון היסעים, והמליץ כי לפני תחילת כל שנת לימודים, תפעל העירייה אצל המוסדות הקרובים הנמצאים באזור המיפוי מחוץ לעיר להקצאת מקומות לתלמידי יסודי המסיימים לימודים באפיון מיוחד (לדוגמה תשאול ובירור עם תלמידי ביי"ס "רעות", כשבסה"כ מדובר במספר תלמידים לא רב-שיהיו מעוניינים המשיך וללמוד בממ"ד).

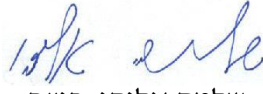
### סיכום הבדיקה-

מההיבט המתלונן - לא הסכים הגם שיתאפשר כעבור שנה להעביר בנו לבית הספר ברחובות בכדי שיזכה במימון הסעות; לא ביקש מימון עבור בנו השלישי שהלך בעקבות אחיד ללמוד בראשון לציון; ומקובל עליו שאין הוא זכאי להחזר מימון הסעות שמשרד החינוך אינו מאשר.

מהיבט העירייה- קביעת בית המשפט העליון (ע"ם 1761/12) כי הזכות לחינוך חינם אינה כוללת את זכות מימון תחבורה לבית הספר; תקנות הרישום אינן מחייבות את הרשויות לממן את העלות הכרוכה בהנגשת בית הספר לתלמיד, להבדיל מן החובה לדאוג כי תתקיים נגישות; חוזר מנכ"ל משרד החינוך קובע כי הרשות המקומית המבקשת סיוע ממשרד החינוך במימון הסעות חייבת להשתתף גם היא במימון, אך איננו נוקב בשיעור השתתפות (משמע כשאין אישור- אין חובת מימון); הגשמת של שוויון במערכות מנהליות היא הנהגת קריטריונים שינחו את הרשות בקבלת החלטותיה, קריטריונים אלו הם חובה בהקשרים שבהם הרשות מופקדת על חלוקתם של משאבים ציבוריים, ויש בהם לצמצם את מרחב השרירות ולהרבות בשוויון" (דפנה ברק ארז משפט מנהלי, כרך ב' בעמודים 695-696 (התשי"ע - 2010)); והגם שהעירייה אמורה להתחשב ולתת הנחות בהשתתפות הורים "נוקקים" בהסעות ילדיהם, הרי שאין זה המקרה שיש לדון ולהתחשב בו שכן אין המדובר בהורה "נוקק";

**סיכום תוצאות הבדיקה** מצביע כי אין ולו גם נימוק אחד המצביע כי על כך שהעירייה אמורה הייתה לממן את הוצאות הנסיעה מחוץ למסגרת המיפוי, על כן טוב נהגה שלא לממן, אלא שמוזרות בדיקה זו עולה על תוצאותיה, שהרי המתלונן קיבל מזמן את עמדת העירייה והתנהג לפיה, ולא ברור מדוע המשכח התלונה **מאשתקד** להתגלגל, בעוד שהיה מקום לאחר זמן כה רב לשאול את המתלונן אם היא עדיין רלוונטית עבורו.

בכבוד רב,



שלמה אליהו, רו"ח  
מבקר העירייה  
וממונה על תלונות הציבור

העתק: מר יוסי שבו, ראש העיר

#### הערות:

1. השתתפות במימון-  
נקבע במסגרת חוזר מנכ"ל משרד החינוך: 3. ארגון ומנהל 3.3 הסעות 3.3-6 הסעות תלמידים ועובדי הוראה למוסדות חינוך רשמיים, סעיף 2.3 - אוכלוסיות התלמידים הזכאים להשתתפות המשרד בהסעה-  
א. תלמידים בגיל חובה בחינוך הרגיל  
1) בית המשפט העליון קבע (בערעור ע"ם 1761/12) כי "הזכות לחינוך חינם אינה כוללת את הזכות למימון הסעה לבית הספר". עם זאת, המשרד משתתף בהוצאות הסעה לגני חובה ולבתי ספר רשמיים בלבד, מכיתה א' עד כיתה י' ועד בכלל.  
2) ...  
3) במקרה של צורך בהסעת תלמידים מרשות מקומית אחת לרשות מקומית אחרת, הנובע מהיעדר בית ספר מתאים ברשות שבה התלמידים מתגוררים, לא תהיה גבייה מן ההורים בעבור ההסעה...  
ב. תלמידי כיתות י"א-י"ב בחינוך הרגיל  
1) ...  
2) ברשויות מקומיות שאין בהן בית ספר על-יסודי כלשהו תאושרנה הסעות ליישוב הקרוב ביותר גם לתלמידי כיתות י"א-י"ב...
2. חט"ב- חטיבת ביניים
3. ממ"ד- ממלכת דתי
4. מיפוי- נקבע במסגרת חוזר מנכ"ל משרד החינוך: 3. ארגון ומנהל 3.3 הסעות 3.3-6 הסעות תלמידים ועובדי הוראה למוסדות חינוך רשמיים-  
הסעת התלמידים במערכת החינוך מסייעת ליישום חוק חינוך חובה לתלמידים שבאזור מגוריהם אין בית ספר, או שבית הספר נמצא בריחוק ניכר מביתם.

ההסעות מתבצעות על-פי אמות מידה שנקבעו לצורך זה. הבסיס להפעלת מערכת היסעים מושתתת על **קביעת מיפוי ואזורי רישום**, תוך הקפדה על ויסות נכון של תלמידים בין מוסדות החינוך השונים ושמירה על שילוב חברתי – אינטגרציה. מערכת היסעים היא פתרון חלופי לבניית בתי ספר, במקום שמספר התלמידים קטן ואינו הצדקה להקמת מוסד חינוכי במקום מהיבטים פדגוגיים וכלכליים.

5. מיפוי בינישובי- מסמך משרד החינוך מיום 22/12/2013, ששם נקבע כי עפ"י החלטת מנכ"לית משרד החינוך גם חטיבות עליונות יכללו במסגרת המיפוי.

ולאחר מתן התשובה כתבה הנציבות: "עם סיום בירור התלונה שבנדון, נבקש להודיעך כי לא מצאנו עילה להתערבות הנציבות. תודה רבה על שיתוף הפעולה".

#### 7.4. מעקב- אי היענות לשיחות טלפון

##### א. כללי

הבדיקה לאחר קבלת ממזכירת ראש העיר על כי מגיעות אליה תלונות על אי היענות החינוך לשיחות טלפון, ולפיכך מצאה להעביר אלי שיחה מאם שהתלוננה על אי קבלת מענה טלפוני, וניתוק השיחה כעבור מספר דקות, על כן מיד עם קבלת התלונה ערכתי ניסוי והתקשרתי למרכזיית החינוך ולא היה מענה.

בתלונה נוספת לביטול צהרון רשמה האם " מזה מספר ימים אני מנסה לבקש ביטול לרישום לצהרון עבור בני, אך ללא הועיל. לא ניתן להשיג טלפונית את אגף החינוך, במספר ניסיונות חוזרים למספרים שונים באגף החינוך. ניסיון לשליחת הודעה דרך "צור קשר" לא עזר, ואף לא קיבלתי אישור במייל על קבלת ההודעה בעירייה. אבקש לבטל את הרישום לצהרון עבור בני".

אי מתן המענה עלה פעם נוספת עת נוכחתי בביקורת ספירת קופה, ואז נמסר לי ע"י סגנית מנהלת מנהל ואמרכלות כי כל שיחות הטלפון שלא נענות בחינוך מנותבות אליה והיא בנוסף משמשת כמרכזנית החינוך.

אשתקד התקבלה תלונה מתושב דרך צור קשר עירוני על כך שאין הוא זוכה להיענות מאף גורם באגף החינוך, לא דרך טלפון, לא דרך פקס, לא דרך הודעות בצור קשר העירוני, בטלפון לא ניתן מענה בשום שעה משעות היום, הפקס מנותק, ושליחת הודעות איננה מגיעה ליעדה, רצונו לקבל תשובות דרך תקשורת בכדי לא להפסיד יום עבודה. מבדיקת המקרה עלה אז כי פנייתו באה בעת תקופת פגרת העירייה בחודש אוגוסט והנמשכת שבועיים, כך שקבלת מענה הייתה אפשרית רק לאחר חזרת העובדים מהחופשה המרוכזת. על כן לא מצאתי את תלונתו מוצדקת, אך הומלץ שבתקופת הפגרה תשלח הודעה לנמענים בצור קשר (ובערוצי התקשורת הנוספים: אינטרנט, טלפון, פייסבוק, עיתונות ועו"י) כי העירייה נמצאת בחופשה מרוכזת וההיענות תהיה לאחר החזרה מהחופש ובכל מקרה ניתן לפנות למוקד העירוני.

בשנת 2012 נערכה ביום אחד בדיקת היענות לשיחות טלפון ונמצא כי מנהלת ג"י לא ענתה לטלפון.

בשנת 2010 נערכה ביקורת היענות עובדי העירייה לשיחות מתושבים, ונמצא כי קיימת בעיה בהיענות לטלפונים באגף החינוך במחלקת ג"י, לביקורת נמסר אז כי מקור הבעיה הינו במרכזיה הישנה, אלא שנמצא כי הבעיה המשיכה גם לאחר החלפת המרכזייה, באותו זמן התקבלה גם תלונה מתושבת על כי לא נענתה ולאחר 14 צלולים השיחה מתנתקת בלא מענה, אי לכך הומלץ בזמנו שהשיחות הקופצות יהיו לפעם אחת בלבד ול-4 צלולים שבסופם יהיה משיבון קולי, שיתועדו השיחות במחשב, ולשיחות שלא נענו תהיה היענות למחרת, תהיה הפנייה במשיבון ליצירת קשר דרך אימייל, יושמע צליל תפוס בעת ניהול שיחות, ותתוגבר ההיענות לטלפונים בתקופת הרישום לגנים.

### **ב. ממצאים מסקנות**

התברר כי קבלת קהל בחינוך והיענות לטלפון אינה מאורגנת ומחולקת עפ"י שעות קבלה והיענות, אלא מתבצעת במשך כל שעות היום, עיקר הלחץ הוא מעת ההרשמה ועד לאחר חגי תשרי (קרוב ל-10 חודשים), היענות ע"י מוקד חיצוני אינה ריאלית מהסיבה של יכול וידע מקצועי, וכן גם כאשר מקבלים קהל מאוד קשה לשלב קבלת שיחות טלפוניות. בתוך כך הודיע מנהלת אגף החינוך כי היא תקבע ישיבה עם המנכ"ל בנדון. המנמ"ר בהתייחסו לנושא ציין כי באגף החינוך מוגדרים קבוצות חיוג. כלומר, כאשר מזכירה לא עונה, או כאשר היא תפוסה, השיחה מעוברת למזכירה הבאה. הבעיה נוצרת כאשר גם המזכירה הבאה אינה עונה ואז יש צליל חיוג. בחלק מהמקרים הוגדרו קבוצות חיוג של שלושה או ארבעה שלוחות ואז השיחה מדלגת עד שהיא מגיעה לשלוחה שלא תפוסה – אך אף אחד אינו עונה בה. בעבר בוטלו קבוצות החיוג, אך אז התלוננו התושבים שתמיד תפוס באגף ועל פי הנחיית ראש העיר הוחזרו קבוצות החיוג. גם לגבי התיבות הקוליות הייתה בעיה: אף אחד לא בדק אותם, או שהם נבדקו לעתים רחוקות. התושבים התלוננו שלא חוזרים אליהם ואז ניתנה הנחייה של ראש העיר לבטל את כל התיבות הקוליות. על כן אין הוא ממליץ להחזיר את הצליל התפוס כאשר נמצאים בשיחה, ולהתקין מערכת משיבון קולי שתאפשר למתקשרים שאינם נענים, להשאיר הודעה תוך הבטחה לחזור אליהם במשך 24 שעות, זולת אם יחול שינוי במדיניות ובהתנהלות.

**ג. המלצות**

1. לערוך ישיבה ברשות המנכ"ל להסדיר את ההיענות הטלפונית וקבלת קהל, כך שיהיו שעות קבלה, שעות מענה לטלפון, ושעות עבודה משרדית בנפרד.
2. יש לערוך מענה בתבניות קבועות, ככול שיש שאלות שאין בהם ממש (קיטבג), כך שהמענה יהיה מהיר, ויתרכז לבירורים באמת זקוקים לטיפול.
3. יש לעודד את התושבים להשתמש ב- "צור קשר" באתר העירוני, אך חשוב שההיענות לגביו תהיה מהירה.
4. יש לעודד גורמים פנימיים (גננות, סייעות, מורות, אבות בית ועו'), להשתמש בתקשורת ממוחשבת כך שהשימוש שלהם בטלפון יהיה מינימאלי ויסייע להתגבר בכך על שיחות המתקבלות מתושבים.
5. לבצע הפרדה בין שעות קבלת קהל להיענות הטלפונית.

**7.5. הסעת ילד לצהרון****א. כללי**

הבדיקה בעקבות פניית אם לבן בן 4 בקשר להסעה של בנה מהגן לצהרון (הסמוך לביתה), לדבריה משך הנסיעה 70 דקות, (בפיזור יורד אחרון), כך שהוא מגיע לצהרון המתחיל בשעה 14:00 בשעה 15:10 כשהוא עייף ורדום, ללא אוכל ומשקה, ומפספס את ארוחת הצהרים המתחילה ב-14:20, לטענתה כשפנתה אל מנהל ההיסעים הוא אמר לה "זה מה יש", ולכן מצאה צורך לפנות ולהתלונן.

**ב. ממצאים מסקנות**

מבדיקה עם מנהל ההיסעים עלה כי הילד יורד אחרון בשעה 14:45 ולא בשעה 15:10 כפי שטענה האם (ובשיחה עמה לאחר מכן טענה שרק לעיתים רחוקות אחרי מגיעה ההסעה לצהרון אחרי 15:00), עפ"י הקריטריונים של משרד החינוך, משך הסעה בתוך העיר עד 60 דק' ומחוץ לעיר עד 90 דק', כך שיש עמידה בקריטריונים, יתרה מכן ההסעות לצהרונים הם על בסיס מקום פנוי משום שהעירייה מחויבת לדאוג להסעת התלמיד לכתובת הבית, כך שההסעה לצהרון נעשית לפני משורת הדין, נוכח זאת התשובה נמסרה לאם, והביקורת סיימה את בדיקתה בנושא.

**7.6. מילוי טופס תמיכה לתמ"ת****א. כללי**

תלונת אם על אי קבלת סבסוד אשתקד בצהרון, עקב טיפול רשלני במילוי טופס בקשה לתמ"ת, לדבריה טופס הבקשה נעדר סמל מסגרת, וגם השנה הטופס, שהאחריות למילוי אינה על ההורה, לא נחתם ע"י מנהלת הצהרון וההורה, אלא ע"י מנהלת ג"י,



וכן יש למלא את שם המסגרת ואת סמל המסגרת ע"י מנהל המסגרת בלבד, לפיכך נגרם נזק כספי באי מילוי הטפסים כראוי ועוול באי מתן הודעה על הצורך בהשלמה.

### **ב. ממצאים מסקנות**

בבירור שנעשה עם מנהלת ג"י עולה כי בניגוד לטענת האם העירייה אינה מהווה חלק בתהליך קבלת הנחה בצהרון מהתמ"ת, אינה מיודעת לגבי מסמכים חסרים ואינה חלק מתהליך האישור. בשנת הלימודים שעברה הטפסים של התמ"ת שהוגשו לעירייה הועברו כולם באופן מרוכז למשרד התמ"ת. משרד התמ"ת הוא זה שבודק את הפניות יוצר קשר עם ההורים לגבי מסמכים חסרים כאלה ואחרים ומפעיל מוקד ממוחשב לבדיקת סטטוס הבקשות שהוגשו אליהם, כך שכל טענה על אי מסירת מידע לגבי חוסר במסמכים יש להפנות אל התמ"ת ולא לעירייה, עם זאת ניתן להגיש לתמ"ת בקשה חריגה רטרואקטיבית ובמידה והתמ"ת מאפשר זאת, העירייה יכולה להוציא מסמך המאשר את השתתפות בתה בצהרוני העירייה. נוכח זאת נראה כי האם לא פעלה כראוי אל מול התמ"ת לקבלת ההנחה.

### **7.7. התנהגות מנהל מחוץ למסגרת עבודתו**

#### **א. כללי**

הבדיקה לבקשת המנכ"ל, עקב פניית אם על התנהגות לא הולמת של בעלת עסק השוכרת משרדים מהעירייה ושל בן זוגה המשמש כמנהל באחד ממוסדות החינוך בעיר. התלונה נסבה על אי החזרת דמי מנוי חודשיים לבת המתלוננת נוכח רצון לשנות את מועד קבלת השירות, שכן למרות שסוכם על החזרת הכספים (320 ₪), הם לא הוחזרו ואף בעלת העסק זלזלה בבתה, והתנתה את החזרת הכסף בחתימה על הצהרת בריאות, אלא שכאן סירבה הבת, אוימה להוצאתה בכוח מהמקום ע"י מנהל המוסד עם איום להזעקת המשטרה, עוד הוסיפה כי הביטחון העצמי ודמוי הגוף של בתה נרמס, כאשר היא מציינת כי מנהל המוסד החינוכי נתן יד להתנהגות אלימה ומשפילה נגד בתה, ומדגישה את המסוכנות ביחס המשפיל כלפי מקבלי השירות.

### **ב. ממצאים מסקנות**

בדיקת המקרה העלתה, כי מדובר בסכסוך בין לקוחה לנותנת שירות באשר להחזרת דמי מנויים חודשיים, שבו החלה הלקוחה לקבל שירות ולא סיימה את התקופה, וכאשר הודגש בפניה בתנאי הרישום כי התחלת קבלת השירות באותו חודש מחייבת תשלום מלא, אלא שהלקוחה סירבה להכיר בכך. לא היה כל פרץ אלימות מאת נותנת השירות והתנהגות שאינה הולמת מצד מנהל המוסד, וכן נמצא כי הפונה הייתה האם, שקולה של הבת גם כשנדרש לא נשמע, ועל כן התנהלות המתלוננת הייתה פסולה.

**8. רווחה-**

8.1. מעקב- הסעות וליווי לאנשים עם מגבלות שכלית התפתחותית

**א. כללי**

בדוח הביקורת לשנת 2014 נרשם כי נערכה בדיקה לביקורת רו"ח חיצוני מטעם משרד הרווחה, שבדק את ההסעות למסגרות יום שיקומיות. בעקבות הבדיקה ניתנו המלצות (שחלקם עדיין במעקב יישומי) והיה שיפור ניכר בהתנהלות.

**ב. ממצאים מסקנות והמלצה**

אלא שהתברר השנה, כי נערכה ביקורת עוקבת ע"י רו"ח לשנת 2012, שאליה כלל לא הייתה התייחסות לא של אגף הרווחה ולא של הגזברות, לפיכך נמצא רשלנות ביחס ובהתנהלות כלפי ביקורת חוץ.

בהתייחס לכך נכתב על ידי לנוגעים בדבר **אי היענות לביקורת אינה דרכינו**. לבדיקה הקודמת העירייה הגיבה, נכתב דוח ביקורת ונכתבו המלצות, ואכן המבקר מציין כי הליקויים תוקנו. שלחתי המלצות נוספות ליישום כתוצאה מתגובתנו לביקורת (מצ"ב)- מחכה לתגובת מנהלת הרווחה, ובאופן פרטני העסקת קבלן הסעות ללא השתתפות במכרז ב-2012 כעולה מדוח הביקורת של משרד הרווחה ללא מכרז, הייתה מחייבת את תגובתנו. לפיכך אין לאפשר מצב של קבלת דוח ביקורת חיצוני והשארות ללא תגובה, ובכל מקרה יש לערוך בדיקה ולהשיב לרו"ח החיצוני הגם שחלף זמן מעת בדיקתו ובקשתו לתגובת העירייה.

8.2. מענה טלפוני

**א. כללי**

הבדיקה לאחר קבלת פנייה מתושב אשר ביקש לתרום מוצרים דרך אגף הרווחה, ולא נענה, היגיע למשיבון ובו נמסר לו כי העובדת נמצאת בחופשה מרוכזת מחודש אוגוסט.

**ב. ממצאים מסקנות**

נערכה בדיקה והתברר כי ניתב עצמו לשלוחה של רווחת המשפחה (שלוחה 4) במהלך החופשה המרוכזת שהייתה במחצית הראשונה של חודש אוגוסט, לאחר החופשה פנייתו הופנתה לרווחה, נוצר עמו קשר, וקיבל מענה לשביעות רצונו.

## 9. תרבות תורנית ומוסדות דת

## 9.1 שרותי גניזה

## א. כללי

הבדיקה בעקבות פנייה של חבר מועצת עיר, שטען כנגד גביית שרותי גניזה מתושבים. לדעתו זהו שירות האמור להינתן בחינם ע"י המועצה הדתית.

## ב. ממצאים מסקנות והמלצות

**חובת העיסוק** - עיסוקיה של מועצה דתית מתוקף הוראות חוק, מתוקף הנחיות המשרד לשירותי דת, ועפ"י מדיניות והחלטות המתקבלות במועצות הדתיות עצמם, כלל מועצות דתיות עוסקות ב:

1. **כשרות** - המועצות הדתיות מפקחות על תחום הכשרות בהתאם לחוק הרבנות הראשית לישראל, תש"ס-1980 ומכוח חוק איסור הונאה בכשרות, תשמ"ג-1983, ואחראיות על מתן תעודות הכשר לבתי העסק בתחומי היישוב. כחלק מכך פועלות המועצות להסדרת נושא כשרויות בתי העסק בתחומן, הכשרה ומינוי משגיחי כשרות, הנפקת תעודות כשרות לבתי העסק, אכיפת תנאי תעודת הכשרות ועוד.

2. **נישואין** - המועצות הדתיות הינן הגוף המוסמך מכוח חוק לרשום זוגות יהודיים הנישאים בנישואין אורתודוכסים. זאת, באמצעות הרב המקומי הרושם נישואים בהתאם לפקודת הנישואין והגירושין (רישום) ומכוח חוק הרבנות הראשית לישראל, תש"ס-1980. בנושא זה, אחראית המועצה הדתית על פתיחת תיק נישואין לזוגות יהודיים, הדרכה לפני החתונה, הקצאת רב לעריכת חופה וקידושין מעובדי המועצה והענקת כתובה ואישור נישואין לזוג. מועצות שונות מספקות שירותים נוספים במהלך פתיחת התיק אשר משתנים ממועצה למועצה ומותאמים לקהל היעד של המועצה.

3. **קבורה** - במקצת מהמועצות הדתיות ישנן מחלקות קבורה, אשר דואגות להיבטים המנהלים בסידורי קבורת הנפטר.

4. **עירובין** - המועצות הדתיות אחראיות בין היתר על הקמה, הרחבה ותחזוקה של קווי עירוב. במקרה שנדרש להקים קו עירוב חדש או להרחיב עירוב קיים (עקב הקמת שכונה חדשה או הרחבת שכונה קיימת), מגישה המועצה הדתית בקשה לתמיכה ממשרד הדתות ומטפלת בכל הנוגע והנדרש להקמת/הרחבת העירוב. במסגרת התחזוקה השוטפת של קו העירוב קיימים מתבצעת בדיקה באופן שוטף מדי שבוע, ע"י האחראי לכך במועצה, במיוחד במקומות שבהם נעשות עבודות תשתית, וכן בעקבות בקשות המתקבלות ע"י תושבי המקום, במידה ומתגלית תקלה, דואגת המועצה הדתית לתיקונה לפני השבת הקרובה או להוצאת הודעה מסודרת בדבר תקלה בעירוב.

**5. מקוואות** - המועצות הדתיות אחראיות על תחזוקה ותפעול של המקוואות הציבוריים הקיימים בעיר. מקווה קיים, המועצה משתדלת לתת מענה הולם לבעיה ופועלת בסיוע המשרד לשירותי דת. מתבצעת תחזוקה יום יומית של המקווה ותפעול שוטף של המקוואות ע"י הבלניות, שהינן עובדות המועצה .

**6. שירותי דת לעדה האתיופית**- שירות חדש יחסית הנועד לתת מענה אד הוק לצרכי העדה בתחומים הקשורים לשירותי דת יהודיים ולתיאום בין צרכי בני העדה לשירותים הניתנים על ידי המועצות הדתיות בתחומים הרלוונטיים.

**7. שירותי דת נוספים**- אלו שירותים נוספים שכל מועצה קובעת בעצמה בהתאם ליכולתה ותקציביה, (כגון: הגעלת כלים, שרותי גניזה, פיקוח על מכירת תשמישי קדושה, קמחא דפסחא, חלוקת תוצרי קדושה לקראת החגים, טיולים עפ"י המסורת בחול המועד, סיוע וקידום למוסדות חינוך דתי, השגחה ניהולית והלכתית על בתי כנסת, הדרכה והסברה וייזום הרצאות בענייני דת ועוד).

במסגרת השירותים הניתנים עפ"י סעיף 7 החליטה המועצה להציב 3 מתקנים ברחבי העיר לקליטת דברי קדושה שהתבלו לצרכי גניזתם. ומהם למעשה דברי הקדושה, ומדוע חל עלה הצורך למתן שירותי הדת לגניזתם?

עד לפני כמה עשרות שנים ענף הדפוס לא היה מפותח כלל. הספרים היו יקרי ערך ונשמרו היטב. הדפסים שונים דוגמת עיתונים, עלונים וחומר פרסומי כמעט ולא היו בנמצא. גם ספרי הקודש היו פחות נפוצים; סידורים, חומשים, גמרות וכדו' עברו בעיקר בירושה מאב לבן, לכן כמויות הגניזה היו מועטות מאד. המעט שהצטבר היה נשמר בבית הכנסת בארון או בארגז קטן. אחת לכמה שנים היו מעבירים את הגניזה ממקום הריכוז לקבורה בפינות מזדמנות בבתי עלמין, אך עם התפתחות ושכלול אמצעי ההדפסה, והעובדה כי זול יותר לקנות ספר חדש מאשר לתקן את הישן, כתבי הקודש הטעונים גניזה החלו להתרבות באופן דרסטי. כגון:

- ענף הדפוס של ספרי הקודש המותיר כמויות ענק של פגמי יצור ועודפים בהם- שמות הקודש המפורשים, כמו: תנ"ך, סידורים, מחזורי תפילה לחג, הגדות של פסח, סליחות לימים הנוראים וכו'.

- בגני ילדים, בבתי הספר ובמוסדות להשכלה גבוהה מצטברות כמויות גדולות של בלאי ספרים, מבחנים, וצילומים וכדו' בנושאים תורניים.

- בבתי הכנסת מחולקים בכל ערב שבת ע"י גופים שונים רבבות עלוני פרשת שבוע. המדפסות הביתיות זולות ופשוטות להפעלה ומצויות כמעט בכל בית.

- העיתונות הדתית והכללית משלבת לקט פירושים ורעיונות תורניים בהזדמנויות שונות. כמו"כ כמעט אין שבוע שלא נכנס באחד העיתונים תמונה עם שמות קודש.

- עסקים רבים ופרסומאים משתמשים בדברי קדושה למטרות פרסום ושיווק, ולא

ניתן למחזר מדריכי טלפון, ידיעונים שכונתיים, פליירים וניירת פרסומית לסוגיה.

וכך אירע גם שבבתי כנסת, במקוואות ובמוסדות ציבור החלו להצטבר כמויות ענק של גניזה, **אולם לא היה מענה לטיפול בהן**. מוסדות ציבור וגופים שונים כמו עיריות, מועצות דתיות וחברות קדישא ניסו לפתור את הבעיה. אולם מחוסר מקום לאכסון כמויות הגניזה עד לקבורתה, ובהעדר מקומות קבורה המסוגלים לקלוט את הכמויות הגדולות של הגניזה, לא יכלו להתמודד עם הבעיה ולתת את הפתרון הדרוש, כתוצאה מכך כתבי קודש ותשמישי קדושה שיצאו מכלל שימוש, התגוללו בביזיון ואף הגיעו לאשפתות. **על כן הגניזה הפכה לנושא הדורש טיפול סדיר ורב היקף**.

אך האם קיימת חובה לגנוז כל דף שבו יש דבר תורה? אין מחלוקת שספרי תורה שנכתבו בדיו על קלף והתבלו ושאינן ראוי לקרוא בס יותר, נגזזים (נותנים אותם בכלי חרס ונקברים - מגילה כו, ב; שו"ע יו"ד רפב, י). אך מה באשר לשאר ספרי הקודש שאינם מכלל תורה שבכתב, וחלקן נדפסו על ידי מכונה? כאן למעשה הפך העניין בתקופה האחרונה לסוגיה שניתן עליה תשומת לב מיוחדת שכן ספרי הקודש המודפסים הולכים ומתרבים, ואלו הישנים שאינם ראויים יותר לשימוש, גדלים בהתאם. מתחילה היה אסור לכתוב את התורה שבעל פה, אך לאחר חורבן הבית השני נוכחו חכמים לדעת שאם דברי התורה שבעל פה לא תכתב עלולים הדברים להישכח, על כן הותרה הכתיבה, בתחילה היו ספרים מועטים ובמשך הדורות התרבו, במיוחד לאחר שנתחדש הדפוס לפני יותר מחמש מאות שנה, מחירם ירד, ורבנים הדפיסו חידושיהם, כמויות הספרים שגדלו הונחו במקומות איסוף שהלכו וטפחו, ובכדי למנוע ביזויים נטמנו באדמה, אך גם כאן לעיתים הוצאו לשימוש אישי ע"י עמים אחרים ומקצת הרבנים הורו למניעת חילולם ע"י שריפתם בצנעא, אך לדעת רוב הפוסקים אסורה שריפת ספרי קודש ישנים, אלא חובה לגנוזם על ידי קבורה באופן המכובד ביותר. באשר לגבי דברי תורה שנדפסו בעיתון שרובם עוסקים בענייני חול, ההלכה היא שמותר להניחם בפח, רק שיונחו באופן מכובד, כגון: עטיפה בשקית מיוחדת, הטעם לכך, שהואיל ומגמת ההדפסה של העיתון אינה לשם מטרת קודש, ואף העמוד שיש בו דברי תורה נדפס כדי שיקראו בו לזמן קצר בלבד ואח"כ יזרקו את כל העיתון, לא חלה קדושה על אותו הדף ומותר להניחו בפח. וכן כאשר עוסקים בהדפסת ספר קודש, לפני תחילת ההדפסה מדפיסים דפים לצורכי הגהה, כדי לבדוק אם ישנן שגיאות דפוס בספר. לדעת רוב הפוסקים אין באותם הדפים קדושה, הואיל ומלכתחילה נדפסו אך ורק כדי שיקראו בהם פעם אחת בלבד כדי להגיה הספר משגיאות.

עלוניים רבים מונחים מדי שבת בבתי הכנסת בישראל, בחלקם דברי תורה, בחלקם סיפורים וכד' ובחלקם מודעות שונות, מרביתם דומים לעיתונים דתיים שיש בהם מזה ומזה, אך בשל חלוקתם בבית הכנסת הם נתפסים בעיני הבריות כ'דברי תורה' או כדבר שבקדושה, ויש המקפידים להתייחס אליהם ככתבי הקודש הטעונים גניזה. מדי שבוע מתמלאים שקים על גבי שקים מעלוניים אלו, וגניזתם היא משימה יקרה ביותר, והדבר הפך למצוקה של ממש לגבאי בתי הכנסת.

אם כן האם מדובר כאן ב-'כתבי הקודש'? שהרי מבחינה חיצונית אין בהם אופי של ספרי קודש. הם דומים יותר לעיתונים אשר הציבור לא מתייחס אליהם כטעוני גניזה, ורק מעטים מקפידים על גניזת עיתונים והתייחסות אליהם כאל דבר שבקדושה וכל קיומם הוא ליום-יומיים בלבד, וכאן הועלו ספקות הלכתיות שכן מצד אחד שימוש מעט אם בכלל, על כן ולמנוע את ביזוין נקבע כי ראוי לעטפם בשקית ניילון (עבה) כמקובל בחלה, בתרומות ובפירות שביעית, ולהניחם במכלי האשפה, שכן באתרי הפסולת בישראל השיטה היא בדרך כלל מעין קבורה, קבורה של ערבוב בעפר וכיו"ב לחלופין הוצע להניחן במתקני נייר ולגרסו, אך גם כאן הקביעות נועדו להקל על הציבור, והיו פסיקות אחרות של הנחתן בשקית כפולה באשפה, איסופן למחזור למטרות קדושות, ואף של היעדר פתרון הלכתי וגם איסור פרסום.

מלימוד מעמיק של גניזת דברי קודש, עולה כי הנושא תפס תאוצה גם בעירנו עם ריבוי עלונים המוצאים בד"כ בערבי שבת ובחגים ונפוצים בבתי כנסת, ובמקוואות (ביקורת במקווה ברח' העצמאות העלתה כי בחדר הכניסה על השולחן נמצאו עלונים פזורים, בחלון החיצוני גם כן, ועל מיכל הדלק ורובם אסופים בשקית ניילון קרועה ודהויה מהשמש - נלקח מדגם של 4 עלונים - תיקון כללי, דרכי נעם, 2 קרוב אליך, ב-2 האחרונים אין כתובת מפיץ), כאשר הפרסומים נעשים גם ע"י המחלקה לתרבות תורנית ועמותות, התברר כי הפרסום נעשה בעודפים שאינם שמישים ואז צריך לדעת מה לעשות עימם ולמנוע ביזתם, ההלכה המקובלת בעירנו היא לגנוז את העלוניים, הוצבו בעבר מכלי גניזה, אך עלות הגניזה עלתה וטפחה (חלקה נטמנת מחוץ לעיר במגנזות המצויות בבתי עלמין וחלקן בבארות מים לא שמישים), על כן החליט יו"ר המועצה הדתית כי הציבור המבקש לגנוז ישתתף במימון הגניזה. לבקשת יו"ר המועצה הדתית התייחס היועץ המשפטי של משרד הדתות לעניין וכתב כי "מדובר בפעילות וולונטרית אשר לא חלה החובה על המועצה הדתית לעסוק בתחום וכי רק מעטות מהרשויות עסקו בכך, בכל מקרה אסמכת חברה חיצונית לעסוק בגניזה, מחייבת בדיקת הצורך במכרז".

יו"ר המועצה ציין כי 3 מכלי הגניזה הם של המועצה, נעשית השכרת שירותי גניזה חיצונית נוכח גידול בכמות העלוניים (שחלקם כלל אינם נקראים) וזאת מעבר לגידול באוכלוסייה עד כדי שהם גדשו את המכלים והונחו בסביבתם מה שהיה "חילול הקודש", על כן עלה הצורך לרסנם. דמי השתתפות הציבור בעלויות הגניזה שנקבעו פורסמו על גבי המכלים וכוללים: גניזת שקית רגילה- עלות 7 ש"ח, גניזת שקית אשפתון- עלות 15 ש"ח, ו- גניזה חמורה 2 ש"ח, עוד צוין על המכלים כי הנחת דברי גניזה מחויבת בתשלום, אחרת מדובר בגזל, את ההפרש בין השתתפות הציבור לעלות הגניזה (הנעשית בקבורה) מממנת המועצה, (חשוב שבעירנו אין בבית העלמין מקום לקבורת העלוניים ועל כן מועברים המכלים כשהם מתמלאים לקבורה ויש מחיר לכך), מכאן שהחלטת המועצה הדתית לטפל ולפקח על גניזת חומרי קודש שהלכו וטפחו הייתה נבונה, נכונה ובמקומה, מה גם שאומצה ההלכה שאין אין לזרוק את העלוניים, אלא להעבירם לגניזה ובכך למנוע את חילולם. ומכאן המלצה נוספת לתרבות התורנית להקפיד על כמות העלוניים המתפרסמת, ואין לפרסם מעל הנדרש, אך איך לדעת מה הנדרש?

פשוט מאוד, על המועצה הדתית לבחון עם כל בתי הכנסת את כמות העלוניים המתקבלת ולהפחית ממנה את הכמות הנותרת המתפללים אינם נוטלים עימם, לצד זאת אציין כי בתי כנסת הדוחים קבלת עלונים.

באשר לחיוב הציבור בעלויות הגניזה אין פסול, (אמנם במרבית המקומות בארץ ניתנים שרותי הגניזה בבתי הכנסת ויש לדעת כי בשונה מגניזות אחרות המבצעת העירייה, המועצה הדתית אינה מקבלת סבסוד מהמדינה), אך בסה"כ מדובר בפעילות מבורכת מרסנת וירוקה.

בנוסף היה צורך לבחון שדרך ההתקשרות עם ספק שירותי הגניזה נעשתה עפ"י הוראות חוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 וכי ההחלטה על הגניזה התקבלה בישיבת המועצה הדתית.

במענה לבדיקה השיב יו"ר המועצה כי יש פטור מחובת מכרז כי מדובר בעלות שנתית של כ-14 אלף ש"ח, ובאשר לבחירת ספק שירותי הגנז, הרי שמדובר ב-2 עמותות בלבד (ולא חברה כפי שנמסר) הנותנות שירותי גניזה, וכי נבחרה זו המספקת שירות יעיל וזול יותר, כמו כן הוא עומד את היקפי העודף המופצים ע"י העירייה ב-50%, וישנם עוד עמותות המפיצות חומר שרובו ככולו אינו נקרא.

משיחות עם שמשי בתי הכנסת, מתפללים ובלן המועצה הדתית אין הם רואים בעין חיובית הפצת העלוניים שרובם אינם מהעיר, לרוב אינם נקראים, מלכלכים ומזיקים,

ולדבריהם עדיף שלא יופצו, לכן מומלץ כי המועצה הדתית תוציא מכתב בנידון לשמשי בתי הכנסת, לאתר את השולחים ולדרוש מהם שלא לשלוח עלונים מעבר למה שנדרש ונקרא בפועל, והנחייה זו כוחה יפה גם למחלקה לתרבות תורנית בעירייה.

## 9.2 ניקיון בית העלמין וסביבתו

### א. כללי

בביקור בבית העלמין לקראת חגי השנה החדשה, אובחן כי כל רחבת החניה מלוכלכת, פחי האשפה היו גדושים בזבל ומסבבם נערמה כמות גדולה של פסולת, במגרש חנייה חולי הנמצא בסמיכות לרחבה נצברה פסולת רבה וגזם. גם בתוך בית העלמין השבילים נמצאו מלוכלכים ובצמידות לקברים נמצאו מונחים פחים המשמשים לכיסוי קברים. לפיכך נעשתה פניה לבירור עם מנהל מחלקת תברואה ועם הנהלת חברה קדישא.

### ב. ממצאים מסקנות

במענה לפנייתי השיב מנהל התברואה כי פינוי הגזם מהמקום מתבצע בכל יום א. הגזם האמור פונה וטרקטור נשלח לפנות את יתרת פסולת האבנים במקום. שלוש פעמים בשבוע בלילה מנקה רכב טיאוט את רחבת בית העלמין. פנים בית העלמין מנוקה בכל אירוע או ימי זיכרון באופן קבוע ויסודי וזה כולל ערב ראש השנה ערב יום הכיפורים. מספר פעמים הוא פנה לחברת קדישא לתחום מקום להנחת הגזם מאחר והם מוציאים כל השבוע ומניחים באופן בלתי מוסדר בחניה, וכן דרש מהם להניח מכולה לפסולת אבנים שהם מניחים במקום! אך טרם נעשה. הוא ועובדי מחלקתו ערים למצב במקום ומשתדלים לנקות את החניה על בסיס קבוע. פינוי אשפה מתבצע בימים ב. ד. ו.

מנהל חברה קדישא מסר כי הם אלו המנקים את פנים בית העלמין, נהיר להם שעקב גידול בכמות המבקרים לקראת החגים מצטבר עוד לכלוך, על כן בתכנון אצלם לפעול להגביר את פעולות הניקיון בתקופות החגים, לעניין תחום הנחת הגזם, הרי שהם יצרו שטח מתוחם ומגודר עבורו, אך אין הוא מוצא לנכון להציב מכולה לפסולת אבנים, מיפעת הכמות המועטה.

הודעתי כי בכוונתי להמשיך ולבקר במקום בכדי לבחון את ניקיון בית העלמין וסביבתו לקראת החגים.



## 10. משאבי אנוש

## 10.1 מעקב- הנפקת כרטיסי עובד

## א. כללי

בדוח הביקורת לשנת 2012 בנושא פיטורי עובד בסמיכות לקבלתו במכרז, עלה כי לוקח מזמן מעבר לסביר (3 שבועות ויותר), עד שעובד מקבל כרטיס עובד, כך שבכל תקופת עבודתו ההתחלתית, העובד מצהיר על שעות העבודה, דבר שאינו תקני לחלוטין. בדוח הביקורת אז נרשם: "גם בעת שהתקבל לעבודה התגלו ליקויים בתפקוד העירייה כאשר היא לא הנפיקה עבורו כרטיס עובד זמני, רשמה מועד קבלה לפי חוזה אך לא כפי שהיה בפועל-יום מאוחר יותר והפנתה אותו ללא תדריך מתאים ישירות למחלקת הגינון, וכשהגיע לשם נרשמו שעות עבודתו בגיליון לא מתאים..." ועוד נרשם בסעיף נוסף "עם קבלתו לעבודה באגף משאבי אנוש, הוא הופנה ישירות למחלקת הגינון ללא תדריך ראשוני, באותו מעמד לא הונפק עבורו כרטיס עובד (זמני), עם הגעתו למחלקת הגינון נערך לו תדריך ע"י נאלצו לאלתר את רישום הנוכחות שלו, וכך קרה שרשום שעות עבודה היה בגיליון עובדים שעתי מה שלא נכון היה לעשות", יתרה מכך נרשם "כבר במעמד חתימת החוזה יצאה דרישה ממש"א למחלקת השכר להנפיק כרטיס", לפיכך במעמד הבדיקה הומלץ למחלקת השכר להנפיק כרטיס מגנטי (זמני) לעובד עם חתימת הסכם העסקה ובטרם תחילת עבודתו, וכרטיס קבוע כעבור שנה. כבר אז עם קבלת ההמלצות היה חייב לחול שינוי בתפיסה לגבי הנפקת כרטיס העובד שכן נמצא לגבי אותו עובד כי הוא שיקר ורימה בכתיבת השעות, להלן ציטוט נוסף ממה שנכתב בדוח בנושא "התברר גם כי כיזב וניסה להטעות ברישום זמני הנוכחות בעבודה, מרישום גיליון הנוחות עולה כי תחילת הרישומים היה ביום תחילת עבודתו, קרי ב-10/12/12 וסיומם ב-03/01/2013, את רישומי השעות הגיש לאחר סיום עבודתו למנהלת המחלקה ב-07/01/13, שבדקה במידי את הדוח שהוגש לה ומצאה את הליקויים הבאים בדיווח:

1. שעת כניסה שגויה בכל הימים שעבד- המתלונן רשם שעת כניסה 06:30 בבוקר, בעוד שבפועל שעת הגעתו לעבודה הייתה 07:00 בבוקר,
2. דיווח על ימי עבודה בימים שלא עבד- לגבי ה- 30/12/2012 ו- 31/12/2012 דיווח שעבד, בעוד שבפועל ב-30/12/2012 הגיע ב-07:00 בבוקר וב-09:00 ביקש להשתחרר לאזכרה של חמו ולא מילה טופס בקשה לחופשה כמקובל, וב-31/01/2012 טען כי הצטנן ולא יוכל להגיע, ולא דאג להמציא אישור מחלה. (למעשה נעדר מהעבודה לסידורים אישיים).

עם קבלת גיליון העבודה הוזמן העובד לשיחת נזיפה על ניסיון זיוף זה, ולאחר שהבין כי עלו עליו אמר מצטער טעיתי. כאן למעשה היה ניסיון מצדו להוצאת כספים במרמה

ממקום עבודתו. בחתימתו על הדוח הודה כי ניסה להוציא כספים במרמה ממקום עבודתו.

אלא שהמקרה לא דרבן לשינוי במדיניות הנפקת הכרטיסים וההליך הלא תקני של אי מסירת כרטיס עובד המשיך עד עצם הימים האלה, והתקבלו תלונות נוספות מעובדים חדשים בנושא.

בזמנו טענה מחלקת השכר כי אינה מסוגלת לעבוד בקצב הנפקת כרטיסים נוכח מצוקת כ"א, לאחר שעובדת המחלקה פרשה ואחרת טרם התקבלה במקומה.

### **ב. ממצאים מסקנות והמלצה**

נמצא כי מחלקת השכר איננה מטפלת יותר בהנפקת כרטיסים והטיפול בנושא עבר לאגף מש"א, אך גם שם לא חל שינוי ויש עיכובים במסירת כרטיס העובד. התברר כי זמינות מסירת כרטיסים לעובדים חדשים לא היה תלוי רק בפעולות עובדי העירייה, שכן החברה המטפלת בהנפקת הכרטיסים נמצאת במרכז הארץ, והיא מתקשה לספק כרטיס לכל עובד חדש, על כן בכל פעם היא צברה רשימה של מספר עובדים חדשים ואו כאלו שכרטיסים אבד/נפגם, ורק אז היו מכינים כרטיסים חדשים. נוכח הקושי בזמינות ההנפקה מצאה העירייה כי השירות אינו יעיל, על כן פנתה לחברה חלופית מקומית היכולה לספק כרטיס עובד בהתראה של 24 שעות בלבד. ובימים אלו מבוצע מעבר לחברה החדשה. ומבדיקת מעקב מונפקים כרטיסים לעובדים חדשים תוך יממה, ובאשר להנפקת כרטיסי עובדים לאלו שהצהירו על אובדן, מומלץ להכין טופס בקשה למקרה של אובדן/גניבה, להפיץ בפורטל, ולקבוע לויז' מקסימלי למסירת הכרטיס.

## **10.2 הודעות לעובדים דרך האימייל הפנימי**

### **א. כללי**

לא אחת מתקבלות בקשות מעובדים, לקבל דרך האימייל הודעות על פטירה של עובדים גמלאים או קרובי משפחתם הנשלחים עפ"י הוראה רק למנהלי אגפים וליו"ר הוועד ע"י משאבי אנוש, כך שעובדים הרוצים לנחם לא תמיד יודעים וחשים פגועים מכך, ולא רק אלו הודעות אלו אינם מגיעים לכלל העובדים, גם הודעות על ימי בחירה, והודעות על טפסים חדשים- טופס בקשה להשתלמות ואלו נשלחים בנוסף למנהלי אגפים גם למנהלי מחלקות, לעומת זאת הודעה על התנדבות ליום המעשים הטובים נשלחה לכלל העובדים. בדיקת משלוח הודעות ע"י מזכירות העירייה העלה כי ההודעות נשלחות לכלל העובדים (הודעות על חופשות מרוכזות, הודעות על שעות חג והודעות על שעות ערב חג).

פרסום נוסף בענייני פטירות וגם אזכרות היה בלוח הפרסום העירוני הממוקם בבניין העירייה, אשר הוחלף השנה בלוח אלקטרוני, אלא שמידע זה אינו מגיע לכלל העובדים, עם זאת בהתאם לבקשת הביקורת מפורסמים ע"ג בלוח האלקטרוני מודעות אבל.

### **ב. ממצאים מסקנות**

מכאן שנוצרה כאן אפליה במשלוח המידע לעובדים, ממש"א ההסבר שניתן הוא אי מתן הוריה, משיחה עם מנהל משאבי אנוש עלה יש צורך בהוריית המנכ"ל, ומשיחה עם המנכ"ל שהעניין מובן מאליו שאין לנהוג באפליה, ראש העיר גם הסכים שאין לאפלות בנושא מתן הודעות לנפטרים.

נמצא גם שההודעות על נפטרים הופצו לכלל העובדים בשנת 2013, אך מאז שנת 2014 ההודעות צומצמו למנהלים בלבד, המשמעות יצירת אפליה בהעברת מידע לעובדים. הנימוק שנמסר להעברת המידע הוא שכל מנהל אגף אמור למסור את המידע לכלל עובדי האגף, מה שבפועל לרוב אינו מתבצע, ומהווה טרחה מיותרת למנהלי האגפים, גם לא נמצא שישנה הנחייה בכתב להעברת המידע רק למנהלי אגפים.

הבקשה למידע על נפטרים קיבלה תהודה בשנת 2013 עת ביקש חבר מועצה לקבל הודעת אס אס לא ידע על אב של עובד שנפטר והיה חשוב לו לבוא ולנחם. במתן ההודעה על נפטרים לעובדים אין בה בכדי ליצור עניין או דבר שלילי כלשהו, נהפוך ההודעה מכבדת את כלל העובדים ומונעת אפליה שלא לצורך, כך גם בהפצת ימי השתלמות, וכך גם בפרסום ימי בחירה אופציונליים.

מכיוון שיחות בע"פ בנושא, לא הביאו או תגובה, הועלה דוח ביקורת בכתב ונדרשה התייחסות ההנהלה איליו בהתאם, תוך מתן המלצה לגלות רגישות כלפי העובדים, ולפרסם את ההודעה על נפטרים לכלל העובדים, וכן כל מידע אחר שיש בו לספק לעובדים גישה למידע בזמינות מידית, ואכן ההנהלה נאותה לפרסם בפורטל העירוני הודעות על נפטרים, ובאימייל הפנימי את שאר ההודעות לעובדים.

### **10.3 טיפול בצרכי עובדים במשרדים**

#### **א. כללי**

עניינה של בדיקה זו נגע במחלקת השכר אשר משרדה נמצא בקומת ההנהלה, שביקשו במשך תקופה ארוכה ולמעשה ארוכה מידי לתקן שקיעה של דלת כניסה לחדרם, אלא שהטיפול שנעשה היה חובבני, לא מקצועי, והדלת שקעה שוב ושוב, עד כי המחלקה נואשה מהטיפול, מה שגרם לשחיקת אריחים ולמרירות פנים ארגונית, שכן עובדים רבים פוקדים את המחלקה בענייני שכרם. הנושא הגיע לידי הביקורת עת נמצאו בקומת ההנהלה במהלך השנה מספר דלתות ששקעו, ועל כן ביקשתי טיפול בדלתות,

שכן הם גורמות לשחיקת אריחים וסכנה בטיחותית עקב המאמץ והקושי לפתיחה וסגירת החדרים, ואכן נעשה טיפול נאות מלבד חדר מחלקת השכר (ונטענו טענות הזויות של שחיקה עקב שימוש יתר בדלתות).

עניין נוסף במחלקה זו היה, כי התקבלה עובדת נוספת במחלקה, אלא שהושבתה בחדר נעשתה ללא תאורה מספקת לעובד צורך נאות לעבודתו.

עניין שלישי שעלה גם במחלקה זו, היה התליית הודעות על קבלת קהל על גבי דלת הכניסה לחדר, כאשר ההודעות הוצמדו בסלוטייפ.

בבית יד לבנים התקבלה עובדת חדשה אשר העלתה בקשה לשולחן עבודה רחב יותר שיסייע לה בעבודתה השוטפת, ובקשה בהתאם נמסרה למנכ"ל.

### **ב. ממצאים מסקנות והמלצות**

נמצא כי אותה דלת במחלקת השכר טופלה מס' פעמים ע"י אנשי האחזקה, אך מהפעמים בוא הייתי נוכח, לא ידעו איך לטפל, ולא נתנו טיפול מקצועי בעניין, עם זאת לא נתנו את דעתם כי ראוי שיוזמן איש מקצוע. (ואכן רק לאחר התערבות הביקורת הוזמן איש מקצוע ונעשה טיפול יסודי, התברר כי מדובר בעניין פעוט של שחיקת אום בתוך ציר, והחלפת אחר במקומו).

במהלך התקופה התברר כי המנכ"ל נתן את הסמכות לאגף שפ"ע לטפל בכל ענייני התחזוקה, והוחלף גם איש החזקה לבניין העירייה, אלא שהליך זה לא סיפק פתרון יעיל.

התליית המודעות על גבי הדלתות פסקה, והוצע בכל מקום הנדרש שילוט משתנה, תוצמד למשקוף מסגרת שקופה שבה יימסרו ההודעות, שכן אין זה אסטטי ואין זה נאה להדביק הודעות על הדלתות, ממחלקת הרכש נמסר כי הם עומדים לרכוש יחידות מעין אלו שישרתו את העירייה.

ובאשר להתנהלות בעת העלאת צרכים במשרדים, הרי שההנחיה להעביר בקשות לטיפול דרך המוקד, אך חסר במנגנון אפשרות לסיוע כאשר הטיפול אינו יעיל ומשתרע מעבר למקובל, על כן ראוי שתהיה לעובדים כתובת לפנות אליה במקרים שאין הם טיפול נאות בכל הקשור לנוחות במקום העבודה.

## 10.4 העלבת עובדים המספקים שירות ישיר

## א. כללי

מזכירת הרישוי דיווחה לממונים ולביקורת על העלבתה באופן אישי עת סירבה לקבל ערעור על דחיית כתב התנגדות שנימסר באיחור ניכר (למעלה מ-3 חודשים ובעת שנמסר לו כי על פנייתו הוא ייענה בכתב ע"י מנהל המחלקה, הפונה לא הסתפק בתשובה והחל להעליבה באופן אישי, נוכח זאת היא סיימה את השיחה עמו במידית. במקרה אחר שבו מתנדב בעירייה, שהיה בעבר אב בית, מצאה לנכון לצרוח ולצעוק יחדיו עם רעייתו על היועצת המשפטית במסדרונות העירייה על התנהלותה, נוכח זאת שאין היא מוצאת לנכון לבטל דוח שקיבל, כשבכול זמן זה יושבת היועצת ואינה עונה לו, על כן זומן לסור חדרי ושם התבקש למסור את גרסתו. (שלא התקבלה – ובימים אלו ניגש להישפט בנושא).

## ב. ממצאים מסקנות והמלצות

בשני מקרים טעונים אלו, אני מוצא כי הייתה התנהגות למופת של העובדים, עת נמנעו מלענות ל "בעלי החמה", וגם שבדבריהם היה משום "העלבת עובד שציבור", שכן התנהגותם תואמת את מדיניות ראש העיר (שהובעה בדוח הביקורת לשנת 2013) "שלא לתת מענה לאלו המקללים את העירייה או את עובדיה", בנוסף כבר נקבע בבית המשפט העליון (רע"פ 2660/05) כי יש לצמצם את הנורמה הפלילית של "העלבה עובד ציבור" למצבים חריגים וקיצוניים בלבד של העלבה, שמתקיים בה מבחן הודאות הקרובה לפגיעה ממשית ביכולת התפקוד של עובד הציבור, בהשלכתו על השירות הציבורי כולו. כאשר הטחת גידופים או קללות, הגם שיש בהם אלימות מילולית, אך אין בתוכם או בצורת השמעתם פגיעה בליבה העמוקה של כבוד האדם, לא יהיו "העלבה" אסורה, גם אם תוכנם ואופן השמעתם עלולים להיות קשים ופוגעים". וכך גם הנחה היועמ"ש (4.1103) מדיניות של ריסון ואיפוק בהעמדה לדין בגין עבירה של העלבת עובד ציבור והקפדה על מניעת פגיעה בלתי מידתית בחופש הביטוי, כשחלק מהשיקולים שינחו את התביעה בהחלטה האם להעמיד לדין בגין העבירה של העלבת עובד ציבור הינם: חומרתה, הישנותה, מטרתה, אמתותה, נסיבותיה, הלך הרוח של המעליב, והרקע שלה.

רבות עולה נושא האלימות כלפי עובדים בדוחות הביקורת, וכך ניתן למצוא בדוח הביקורת לשנת 2010 התנהגות אלימה כנגד עובדת הנדסה, ובה הייתה המסקנה מהמקרה כי "על עובדי ציבור לדעת להתמודד עם התנהגות לא נעימה בהיותם משרתי הציבור, אך כל זאת נכון במידתיות מסוימת", בשנת 2012 עת הייתה התפרצות אלימה של תושבת כלפי מנהלת פניות הציבור, שבו הוצע כיצד על העובדים שאינם המושא הישיר לו, אך נמצאים בסביבת הגורם האלים לנהוג (הרחקתו מזירת

האירוע, הורדת סלם הטון מכעס להסבר, הזמנת ביטחון, תלונה במשטרה, ותוך יישום הכלל העירוני שנקבע ל- " אפס סובלנות כלפי אלימות", בשנת 2013 קולל רכז הביטוח ואז הובהרה מדיניות העירייה שלא לתת מענה לתושבים המקללים את העירייה או את עובדיה, בשנת 2014 הייתה גישה אלימה של תושב כנגד סגן מנהל אגף הביטחון בעת שנדחה ערעורו על קנס בגין שוטטות כלבו, ואז נכתב בביקורת "ההתמודדות של עובדים עם אלימות עפ"י שיקול דעתם ללא מדיניות ונוהל מנחה מסכנת את שלומם", באותה שנה הושמעו דברים ממתלוננת שמהם השתמע פגיעה במנהלת מחלקת גנים ונוף. אשתקד עלה בדוח הביקורת גישה אלימה כלפי התובעת העירונית בעת דחיית ערעור שני לדוח חניה וכאשר הייתה השתוללות בלשכתה.

מקרים נוספים של אלימות שעלו בשנים האחרונות היו כנגד עובדי הפיקוח הנדסי, עובדות סוציאליות, ופקחים, מבקר המדינה בדק ב-2009, וכתב כי האלימות רווחת בחברה הישראלית ומחלחלת לשירות הציבורי, תופעת האלימות כלפי עובדי ציבור פוגעת בתפקודם של עובדי הציבור ובטיב השירות הניתן לציבור, על כן יש לספק להם את התנאים שיבטיחו את ביטחונם. מסקנותיו היו בין השאר שאין הכשרה והדרכה מספקים, המשטרה אינה ממצה הליכים נגד חשודים בתקיפות, העובדים ממעטים לדווח על אירועי אלימות, בזירות אירוע לא הורחקו הגורמים האלימים, ושוטרים איחרו או כלל לא הגיעו לזירה. בתקנון תע"ש (תקנון עבודה סוציאלית) קבע משרד הרווחה הנחיות להתמודד עם מקרה אלימות ולפיהן: יש לדווח למשרד הרווחה על כל מקרה אלימות; להגיש תלונה למשטרה; לדאוג לאמצעי הגנה; למנות נאמן ביטחון; ולהקים בכל מחוז ועדת אל-אלימות, שתדון באירועי האלימות ותעניק תמיכה לעובד שהותקף. בנוסף הוכנה והונפקה חוברת הדרכה לעובדי המחלקות בשירותים החברתיים ועל בסיסה ניתנים הדרכות בכל הארץ ע"י בית הספר המרכזי להכשרת עובדים בשרותי הרווחה, על כן טוב לבצע הדרכת עובדים הנותנים שירות ישיר לציבור בנושא האלימות ולכתוב נוהל אלימות כנגד עובדי העירייה גם עפ"י מה שיעלה בהדרכה.

## 11. מליאה- כינוסי ועדות

## א. כללי

ועדת הביקורת בישיבתה מיום 23/11/2016 החליטה כי נוכח הערת מבקר משרד הפנים על אי כינוס ועדות חובה, מבקר העירייה מתבקש להכין ליו"ר הוועדה דו"ח שיכלול את שמות יושבי ראש הוועדות ותדירות כינוסם, על מנת להעלות את הנושא לדיון במועצת העיר, כאשר הבדיקה תהיה מעת הבחירות בשנת 2013 ועד שנת 2015.

## ב. ממצאים מסקנות והמלצות

לשם הבדיקה אוגדו כל ועדות העירייה (רשות וחובה), ונבחנו התכנסותן, טיב החלטותיהן, והשפעתם על ניהול העירייה, בבדיקה נמצאו 3 ועדות חובה נוספות שמבקר משרד הפנים לא ציין אותם בדוח הביקורת לשנת 2015.

בדוח הביקורת לשנת 2010 נבדקה נוכחות חברי ועדת המשנה לתכנון ובניה בישיבות בעקבות הפסקת ישיבת ועדה בהעדר קוורום, שלפי סעיף 42 לחוק תכנון והבנייה כולל מחצית החברים, וכאשר ניתן לדחות את הישיבה ב-15 דקות ולקיימה עם שליש מהחברים, (שיכללו מינימום 3 חברים כולל יו"ר הוועדה), ובמקרה שנבדק אכן היו 3 חברים, אך אחד מהם נאלץ לעזוב והישיבה הופסקה. למעשה לא קיימת סנקציה בחוק כלפי חבר הנעדר מישיבות ועדת תכנון ובניה אך הומלץ ע"י מבקר המדינה בדוח הביקורת לשנת 2003 שראש הרשות יבהיר לנעדרים שאם אין הם מסוגלים להיות נוכחים בישיבות אזי מן הראוי שיפנו מקומם לאחרים. נוכח התופעה של היעדרות חברים רבים בוועדות החובה רשם המבקר שההיעדרויות אינן עולות בקנה אחד עם המטרות שלשמן נבחרו לתפקידם והן עלולות לפגוע בתפקוד הוועדות. ציינתי בזמנו שנוכחות החברים שברובם פועלים בהתנדבות דורשת הקרבה מצדם, מה גם שהם מקבלים החלטות חשובות לגבי העיר ותושביה, אך הם נבחרו מרצונם לשרת את התושבים ואת העיר והחלטותיהם חשובות ביותר לתפקודה התקין של העיר, ועל כן חשובה נוכחותם חשובה. הבדיקה בזמנו העלתה כי שיעור נוכחות חברים בישיבות הייתה מעל 60% שזה מעל המינימום הנדרש, ולמעשה הישיבה שהופסקה אז הייתה חד פעמית והעדר 2 חברים ממנה הייתה מסיבות רפואיות, ואחד נאלץ לעזוב עקב אירוע מחייב, כמו כן לא נמצא על מינוי ממלא מקום בעת היעדרות המתאפשר לפי סעיף 48א בחוק תכנון ובניה. בכדי לשפר את הנוכחות בוועדות הומלץ ו-(עדיין מומלץ)- לכלל ועדות החובה): לערוך תיאום ומתן הודעה מראש של חברים שאינם יכולים להשתתף, לשקול מינוי מחליפים, לשקול שינוי שעת מפגש, ליצור קשר ישיר עם חברי הוועדות והסדרת רישום הנוכחות וההיעדרות חברים, (לאחר מעקב- גדלה הנוכחות בוועדת המשנה), וכעת להמציא את טבלת כינוס וועדות העירייה לחברי המליאה ולקיים דיון בנושא. מצ"ב תוצאות בדיקת כינוסי הוועדות, עם הדגש לחסרים):

טבלת כינוס ועדות העירייה

שם ועדה (הדגש לחסרים)	שנים			חובה/רשות	כינוסים בשנה	תקינות	יו"ר הוועדה	הוראות החוק
	2013	2014	2015					
כספים	1	1	1	רשות				
מכרזים	18	20	7	חובה	4	מלאה		ס' 148 לפקודה-ספקים (תקנות מכרזים-1987), ס' 169-ב-בחירת עובדים בכירים
ביקורת	3	3	4	חובה	4	חלקית	לירן יגודה	ס' 149 ג. לפקודה- אחד מחברי הוועדה נעדר ממושכות (הנימוק- קביעת מועדים לא תואמים לעיסוקו).
הנחות	4	9	6	חובה	4	מלאה		ס' 149 ד- לפקודה, תקנות הסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה), התשנ"ג-1993.
ערר לארנונה	0	0	1	חובה	4	לא		חוק הרשויות המקומיות-1976, חוק תכנון ובניה-1965, קושי במציאת מועמדים מקרב הציבור
מל"ח/פס"ח	2	2	3	חובה	4	חלקית	ראש העיר	ס' 149 א לפקודה
קידום מעמד הילד	0	0	0	חובה	4	לא		ס' 149 ז. לפקודה
רכש ובלאי	9	7	4	חובה	4	מלאה		תקנות העיריות (הסדר רכישות, ניהול מחסנים, רישום וניהול טובין-1998).
חינוך	0	1	0	חובה	4	לא		ס' 149 ט לפקודה
ביטחון	0	0	0	חובה	4	לא		ס' 149 ב לפקודה- ככל שפועל בעירייה משמר אזרחי.
משנה לתכנון ובניה	12	12	11	חובה	4	מלאה	עמוס לוגסי	חוק תכנון ובניה-1965
השקעות	3	2	3	חובה	4	חלקית	ראש העיר	נוהל משרד הפנים- חוזר מנכ"ל 4/2008, כללים להשקעת עודפים זמניים שנצברו בקרנות לפיתוח ועודפים זמניים אחרים.
הקצאת קרקעות (מקצועית)	6	9	3	חובה	4	מלאה	דרור מרגלית	נוהל משרד הפנים- הקצאת קרקעות ומבנים ללא תמורה או בתמורה סמלית
תמיכות (מקצועית)	5	4	3	חובה	4	מלאה		נוהל תמיכות - חוזר מנכ"ל משרד הפנים- 4/2006, "נוהל תמיכות במוסדות ציבור ע"י הרשויות המקומיות.
הנצחה לנרצחי טרור	0	0	0	חובה	4	לא		ס' 149 ח לפקודה
איכות הסביבה	0	1	1	חובה	4	לא		ס' 149 י לפקודה
קליטת עליה			0	חובה	4	לא		ס' 149 ה- לפחות 10% עולים מ-1/90.
בטיחות בדרכים			1	חובה	4	לא		ס' 149 ו'.
חקלאות *				רשות				ס' 151-161, לפחות 50 חקלאים בעיר, או בעלת שטחים חקלאיים של 1,000 דונם ו-25 חקלאיים.
מיגור אלימות *				חובה	4	?		ס' 149 יב לפקודה
סמים מסוכנים *				חובה	4	?		ס' 149 יא לפקודה
הנהלה *				רשות			ראש העיר	ס' 147
שירות *				רשות			ראש העיר	ס' 174 א (ז)- העסקת קרובים, חוק שרות המדינה גמלאות (יציאה לקצבה של עובד ששירת 10 שנים לפחות ומעל גיל 60).
מינויים *				רשות				תקנות העיריות (נציגות בתאגידים-2006)-.
שמות				רשות				
תמרוך/תחבורה				רשות				
מחיקת חובות				חובה	4	?		נוהל משרד הפנים- חוזר מנכ"ל 5/12, "נוהל מחיקת חובות לרשות המקומית.
מלגות				רשות				חברי מועצה